



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PLAN DE NEGOCIO PARA LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE
URNAS BIODEGRADABLES A BASE DE BARRO E INCINERACIÓN PARA
MASCOTAS QUE SE CONVERTIRÁN EN UNA PLANTA – QUITO

Autora

Dolly Daniela Marulanda Morochz

Año
2020



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE
URNAS BIODEGRADABLES A BASE DE BARRO E INCINERACIÓN PARA
MASCOTAS QUE SE CONVERTIRÁN EN UNA PLANTA – QUITO**

“Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Ingeniera Comercial mención en
Administración de Empresas”

Profesor guía

Jaime Roder Ortega Pereira

Autor

Dolly Daniela Marulanda Morochz

AÑO

2020

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo, Plan de negocio para la producción y comercialización de urnas biodegradables a base de barro e incineración para mascotas que se convertirán en una planta-Quito, a través de reuniones periódicas con el estudiante Dolly Daniela Marulanda Morochz, en el semestre 2020-10, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Ing. Jaime Roder Ortega Pereira

070267780-8

DECLARACIÓN DEL PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo, Plan de negocio para la producción y comercialización de urnas biodegradables a base de barro e incineración para mascotas que se convertirán en una planta-Quito, de Dolly Daniela Marulanda Morochz, en el semestre 2020-10, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

MBA. Daniela Elizabeth Pinto Hernández

171352764-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Dolly Daniela Marulanda Morochz

172556179-7

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, amigos y todas las personas que me colaboraron para el desarrollo del presente trabajo, ya que gracias a ellos he podido culminar una gran etapa de mi vida.

DEDICATORIA

A mi madre, Dolly Morochz, porque ha estado en cada uno de mis pasos y gracias a ella he podido permanecer en dichosa universidad.

RESUMEN

El presente plan de negocios ofrece una idea innovadora para mascotas que poco a poco han ido formando parte esencial de una familia. Estos seres juguetones, amables y cariñosos cumplen etapas de vida, una de esas etapas es la muerte.

Es por eso que Ecourns es una empresa que produce y comercializa urnas biodegradables a base de barro e incinera mascotas que se convertirán en una planta; de esta manera uno de sus principales objetivos es combatir con la contaminación del medio ambiente; generando menores porcentajes de deforestación y por ende carbono acumulado en el suelo, plantas y aire.

Se presentarán 6 productos en total, 3 urnas biodegradables y 3 urnas tipo maceta n 3 tamaños: pequeño, mediano o grande, la diferencia entre las urnas biodegradables y tipo maceta es que estas última tendrán que pasar por un proceso de quemado para que el barro se torne duro, mientras que las urnas biodegradables son específicamente para enterrar en un hueco en la tierra, mientras que las macetas de barro podrán colocarse en cualquier parte.

ABSTRACT

This business plan offers an innovative idea for pets that have gradually become an essential part of a family. These playful, kind and affectionate beings fulfill life stages, one of those stages is death.

That is why Ecourns is a company that produces and markets biodegradable clay urns and incinerates pets that will become a plant; in this way one of its main objectives is to combat environmental pollution; generating lower percentages of deforestation and therefore carbon accumulated in the soil, plants and air.

There will be 6 products in total, 3 biodegradable urns and 3 pot type urns in 3 sizes: small, medium or large, the difference between biodegradable urns and pot type is that the latter will have to go through a burning process so that the mud it becomes hard, while biodegradable urns are specifically for burying in a hole in the ground, while clay pots can be placed anywhere.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Justificación del trabajo	1
1.2. Objetivos	2
1.2.1. Objetivo general del trabajo	2
1.2.2. Objetivos específicos del trabajo	2
2. ANÁLISIS DE ENTORNOS	3
2.1. Análisis del entorno externo	3
2.1.1. Entorno externo PESTEL.....	3
2.1.2. Análisis de la industria	9
2.1.3. Matriz EFE	11
2.2. Conclusiones.....	12
3. ANÁLISIS DEL CLIENTE	13
3.1. Investigación cualitativa y cuantitativa	13
3.1.1. Grupo focal	17
3.1.2. Resultados de la encuesta:.....	20
4. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO	21
5. PLAN DE MARKETING	22
5.1. Estrategia general de Marketing.....	22
5.1.1. Mercado objetivo.....	22
5.1.2. Propuesta de valor.....	23
5.2. Marketing Mix.....	23
5.2.2. Precio.....	26
5.2.3. Plaza.....	29
5.2.4. Promoción.....	30
5.3. Presupuesto de marketing	33
6. PROPUESTA DE FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	34
6.1. Misión, visión y objetivos de la organización	34

6.1.1. Misión:	34
6.1.2. Visión:	34
6.1.3. Objetivos de corto plazo:	34
6.1.4. Objetivos de largo plazo:	34
6.2. Plan de operaciones.....	35
6.3. Estructura organizacional.....	37
6.4. Infraestructura de oficinas.....	40
6.5. Cadena de valor	42
6.6. Estructura legal.....	43
7. EVALUACIÓN FINANCIERA (Ortega, 2017).....	44
7.1. Proyección de ingresos, costos y gastos	44
7.2 Inversión inicial, estructura de financiamiento y capital de trabajo.....	45
7.2.1. Inversión inicial	45
7.2.2. Capital de trabajo.....	46
7.2.3. Estructura de financiamiento	47
7.3. Proyección de estado de resultados, situación financiera, estado de flujo de efectivo y flujo de caja.....	47
7.3.1. Estado de resultados	47
7.3.2. Estado de situación financiera	48
7.3.3. Estado de flujo de efectivo	49
7.3.4. Flujo de caja del proyecto	50
7.4. Flujo de caja del inversionista, tasa de descuento y criterios de valoración.....	50
7.4.1. Flujo de caja del inversionista.....	50
7.4.2. Cálculo de la tasa de descuento.....	50
7.4.3 Criterios de valoración	51
7.5. Índices financieros	52
CONCLUSIONES GENERALES.....	53
Referencias.....	56
ANEXOS	59

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación del trabajo

Hoy por hoy las mascotas no son solo animales, sino que son una parte muy importante de la familia. En el Ecuador se han implementado diferentes servicios y productos innovadores para estos seres queridos, como por ejemplo juguetes, centros de diversión, plan de alimentación adecuada, etc.

Sin embargo, como todo ser vivo, se cumplen etapas de vida y una de ellas es la muerte, por tal motivo, el presente plan de negocios se basa en la producción y comercialización de urnas biodegradables a base de barro e incineración para mascotas que se convertirán en una planta.

Las semillas que se utilizarán serán de acuerdo al gusto del cliente, por lo cual se realizarán las respectivas negociaciones con Agrovital; para la compra de semillas como, rosas, claveles, girasoles, entre otros. Cabe señalar que en el Ecuador 3 de 5 familias tienen al menos una mascota, ya sea un perro, un gato, etc. Según un artículo del diario “El Telégrafo”, hasta el año 2015 existieron 600 mil mascotas identificadas y con dueños (Anónimo, 2015), lo cual demuestra que existe un amplio mercado para la idea de negocio.

Por otra parte, al realizar el proyecto se busca concientizar a las personas sobre el medio ambiente, ya que éste se encuentra demasiado maltratado y acabado por el ser humano. Entonces, que mejor manera de cooperar con su restablecimiento que con la siembra de un árbol dado que el mismo generará mayor oxígeno, elimina el CO² del ambiente, generará fuentes de nutrientes para otros seres vivos y ayuda a que el lugar donde se siembre sea armonioso.

Finalmente, la urna biodegradable será a base de barro, dado que éste material está compuesto por elementos de fácil descomposición (mezcla de tierra con agua semilíquida, arcilla y polvo), ayudando a que la planta tenga más nutrientes, fortaleza y duración.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general del trabajo

- Determinar la viabilidad de la producción y comercialización de urnas biodegradables a base de barro e incineración para mascotas que se convertirán en una planta.

1.2.2. Objetivos específicos del trabajo

- Analizar los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales de la industria.
- Emplear un lanzamiento del producto con el precio, plaza y promoción correcto; después de realizar la investigación pertinente al segmento.
- Conocer e investigar sobre hornos especiales para incineración.
- Dar a conocer las ventajas del barro en el medio ambiente.
- Demostrar que los recuerdos de un ser querido pueden plasmarse en otro ser vivo.
- Explicar los beneficios que traerá el crecimiento de una planta o árbol.
- Desarrollar un plan financiero para tener una estimación de ingresos, egresos y utilidad que dejará dicho proyecto.
- Compartir los pensamientos y experiencias de cada persona que aporte en la investigación de este plan de negocios.

2. ANÁLISIS DE ENTORNOS

2.1. Análisis del entorno externo

2.1.1. Entorno externo PESTEL

2.1.1.1. Contexto político

La democracia del Ecuador se basa en la constitución de 2008, ejerciendo así el poder ejecutivo (el presidente), el mismo que es electo cada cuatro años, tomando en cuenta que el número de habitantes es de 16,62 millones de los cuales 2.576.287 es la población de Pichincha (Anónimo, INEC, s.f.).

Lenin Moreno es el actual presidente de la República del Ecuador, en su mandato ha mostrado colaboración hacia las personas con discapacidad y convoca a la tolerancia. Así como también, han implementado créditos para personas que deseen emprender y establecer objetivos en el plan de desarrollo, dónde mencionan que todos los ecuatorianos deben tener un trabajo decente y crecimiento económico, con el fin de combatir la pobreza; mediante el apoyo a las PYMES (50% de las empresas). Después de varios años y de acuerdo al índice de Competitividad Global, Ecuador se encuentra en el puesto 97 con una economía que ha estado empeorando los últimos tres años con deuda externa pública que ha ido teniendo diferentes variaciones, hasta julio del 2019 es de \$ 39.491,07 millones y la deuda externa privada es de \$9.841,60 millones dónde los movimientos mensuales son acumulados (Anónimo, Banco Central del Ecuador, 2019). Además, hasta el presente año el saldo de la deuda pública interna es de \$16.910,84 millones (Anónimo, Banco Central del Ecuador, 2019).

Entorno a la cremación no existe un reglamento específico para mascotas, por lo que se optará por realizar el mismo procedimiento que de los seres humanos ya que son seres vivos; entonces, según la Ley Orgánica de Salud, en el artículo 87, se debe verificar la infraestructura y ubicación del crematorio ya que ésta no debe afectar la salud de ningún trabajador o sus alrededores; tal es así que deberán tener un permiso de funcionamiento y un estudio del impacto

ambiental (Anónimo, controlsanitario.gob, 2018). También, se deberá contar con la siguiente documentación: “Autorización de instalación por parte del señor Director Provincial de Salud de Pichincha - Certificado de Impacto ambiental, en caso de crematorios y cementerios (Dirección de medio ambiente DMQ). - Solicitud para permiso de funcionamiento - Planilla de Inspección” (Pública)

2.1.1.2. Contexto económico

Según los datos finales presentados por el Banco Central del Ecuador, hasta finales del 2018, el PIB (Producto Interno Bruto) creció en 1,4% debido a varias causas, por ejemplo: el alza en las exportaciones, aumento del gasto de los hogares, mejoras en el sector de alojamiento y servicios de comida, entre otros.

El aumento del gasto de los hogares se debe a diversos factores, uno de éstos a que el salario real incrementó un 3,2% y al mismo tiempo existió una disminución de 0,22% en el Índice de precios al consumidor, lo cual beneficia a la producción del presente trabajo ya que la población tiene mayor liquidez y podrá adquirir cualquier gusto extra a sus necesidades. Con respecto al monto anual destinado para las mascotas, se puede decir que oscila entre \$1500 a \$4500 en una economía media-media alta; dependiendo de los factores y la cantidad de veces u objetos que necesite la mascota, además del tamaño, edad, sexo, raza, etc. (Anónimo, El Comercio, s.f.). Según un estudio realizado por Ipsa Group se conoce que el Ecuador gasta 40 millones de dólares estadounidenses con el fin de alimentar a las mascotas, “(...) 4 de cada 10 hogares compra alimentos para mascotas, solo en Quito y Guayaquil, la firma estimó que unos 400 mil hogares adquirieron estos productos en el periodo comprendido entre enero y junio de este año.”, lo que significa que el 47% de hogares en Quito compran alimento para éstos seres queridos; por ende, esto genera un crecimiento de consumo del 3%. (Anónimo, El Universo, 3)

En otros aspectos, las exportaciones son de vital importancia y ayuda para la economía; así pues, éstas presentaron un incremento del 0,9% en lo que conlleva a camarón, banano, café y cacao. Sin embargo, las importaciones han

aumentado en mayor porcentaje en distintas actividades, entre éstas, el petróleo en 5,3%, equipo para transporte 16,7%, maquinaria en 5,1%. Por lo tanto, la Balanza de pagos refleja un aporte negativo (importaciones del 15,9% frente a exportaciones de 12,8%). (Anónimo, Banco Central del Ecuador, 2019)

Respecto al empleo, éste ha venido teniendo varias trabas y de acuerdo a expertos el empleo inadecuado en el país crecerá. Cerca de 30 mil graduados cada año no logran conseguir un puesto de trabajo de acuerdo a sus conocimientos, diploma, necesidad, gusto y relación calidad de trato con salario. En el año 2018 el desempleo juvenil alcanza el 12,8%; mientras que el desempleo nacional es de 4,6%. Si bien es cierto que a diferencia del año 2017 estos porcentajes han mejorado, también es un hecho que los jóvenes entre 18 y 24 años han tenido que buscar la manera de generar su propio sueldo, por tal razón el aumento del empleo inadecuado. (Anónimo, Camara de Comercio, 2019)

“A junio de 2019 a nivel nacional, la tasa de participación global se ubicó en 66,8%; la tasa de desempleo fue de 4,4%; la tasa de empleo adecuado fue de 37,9%; el subempleo se ubicó en 20,3%; la tasa de otro empleo no pleno fue de 26,4% y el empleo no remunerado en 10,4%” (Pozo, 2019). También, hay que considerar que en la ciudad de Quito ha disminuido el desempleo mientras que el subempleo ha aumentado considerablemente.

2.1.1.3. Contexto social

Ecuador es un país pluricultural; es decir consta de varias culturas en sus diferentes regiones, verificándose que en la cultura indígena a los niños se le entrega un pequeño detalle a base de cerámica o madera diciéndoles que el presente fue dado por su familiar ya muerto; de esta manera éste llega a ser un símbolo de recuerdo y cuidado. Otro ejemplo, es la cultura indígena es que el día de la muerte es un día feliz porque todos se reúnen a conversar alrededor de la persona que ha fallecido; dado que creen que volverán a la vida de una mejor manera; relacionándolo con el plan de negocios dado que se genera una vida nueva por medio de una persona que falleció.

Por otra parte, algunas familias consideran que tener al menos una mascota en el hogar es una tradición ya que desde cortas edades han tenido contacto con animales, por ende, sienten el cariño y respeto hacia éstos seres vivos.

La educación es un aspecto primordial para el desarrollo de cada uno los seres humanos, por tal razón en el Ecuador existen escuelas, colegios y universidades tanto públicas como privadas; en escuelas estatales los niños desde los 5 años tienen derecho a participar en los programas educacionales y cursos donde enseñan los tratos adecuados que necesita un animal. El porcentaje de analfabetismo es de 6,8% según el último censo en el 2010, a diferencia del 2017 que llegó al 9%; se conoce que el analfabetismo es mayor en mujeres 7,7% y para hombre del 5,8%.

2.1.1.4. Contexto tecnológico

Ecuador no es un país que se ha desarrollado a la misma velocidad y capacidad de otras potencias como Estados Unidos, Chile, etc. Es un país en dónde poco a poco llega la tecnología en diferentes dispositivos electrónicos, el estudio obligatorio de las TIC's (Tecnologías de la Información y Comunicación) explica que con el fin de reducir procesos, tener mayor control y cuidado de los habitantes como un derecho, el gobierno de la Revolución Ciudadana y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, inician un proyecto autosustentable en el 2006 en el que seis de cada 100 ecuatorianos tenían acceso a Internet; en el 2012, 60 de cada 100 ecuatorianos tenían acceso a Internet. (Anónimo, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, s.f.)

En el Ecuador se ha implementado una app llamada: Anipal, la cual permite registrar a su mascota, según sea las características que haya dado, la app generará recomendaciones para el cuidado de su ser querido, así como también, muestra los lugares donde puede ingresar con su perro, veterinarias, parques, etc., también, puede hacer amigos para su mascota

La tecnología adecuada para el servicio de cremación es un horno importado; dado que actualmente en el país no se realiza este tipo de hornos, mientras que el horno para quemar a la urna tipo maceta será adquirida en el país.

2.1.1.5. Contexto ecológico

Debido a la contaminación global que existe en el mundo, varias empresas se concientizan sobre dicho tema, entonces, aplican reglas, ayudas, programas y compromisos dentro de una organización.

Si bien es cierto que Ecuador es un país pequeño, éste posee gran diversidad de flora y fauna en cada de una de sus regiones, por tal motivo, está considerado como uno de los 17 países con mayor biodiversidad alrededor del mundo; cada región tiene diferente suelo y clima por lo que existe una amplia variedad de plantas y árboles dentro de la región Sierra, en donde se encuentra el Distrito Metropolitano de Quito. Uno de los problemas medioambientales es la sobrecaza y sobrepesca, también la deforestación, extracción, quema y procesamiento de combustibles fósiles, operaciones en industrias y la agricultura (Gómez, s.f.). Siendo la deforestación el principal problema, ya que conlleva a que la fauna se quede sin su hábitat, menor oxígeno para el ser humano, mayor contaminación global, entre otros factores. La cobertura boscosa en Ecuador para 1990 se estimó en 14.630.847 ha de bosques. Esta cobertura disminuyó 6% en año 2000, 10,5% en 2008 y 12% en 2014. Se estima que durante este período se perdieron casi 2 millones de hectáreas de bosque natural. A pesar de estos valores, la deforestación anual neta ha venido disminuyendo de forma continua desde el año 2000 (Gómez, s.f.).

2.1.1.6. Contexto legal

La incineración de mascotas en campo abierto está totalmente prohibida según la Norma de Calidad Ambiental para el Manejo y Disposición Final de Desechos Sólidos no Peligrosos.

Mientras que la Ordenanza Metropolitana N° 0128 establece varios artículos tanto para higiene como cuidado de perros y demás mascotas. Entre estos artículos se pueden citar los siguientes:

“Art. 3.- TENENCIA DE PERRO Y OTROS ANIMALES DOMÉSTICOS. - Se establecen las siguientes condiciones para la tenencia de animales domésticos:

1 .- Los dueños o en poder de quien se encuentren los perros y otros animales domésticos, son los responsable de su manutención y condiciones de vida, por lo que deben alimentarlos y mantenerlos en buenas condiciones higiénicas y sanitarias) “ De acuerdo a la Resolución No. 0861 del Consejo Metropolitano de Quito también se encuentran los siguientes artículos relevantes Art.16.- Se calificarán como peligrosos a los perros de raza o mestizos que:

- a) Sin provocación previa, ataque a una o varias personas, o a otros animales, causándoles heridas graves o la muerte.
- b) Sean portadores de zoonosis incurables y mortales para el ser humano.

Estos perros, deberán ser sometidos a eutanasia por un médico veterinario registrado en el primer caso, luego del informe confirmatorio emitido por el Comité Técnico correspondiente; y en el segundo caso, luego de la confirmación diagnóstica de la enfermedad por la autoridad sanitaria (Ministerio de Salud Pública) DISPOSICIÓN DE ANIMALES MUERTOS Art. 29.- Los cadáveres de perros y otros animales domésticos deberán ser debidamente acondicionados por sus dueños o tenedores en fundas plásticas de color rojo, suficientemente fuertes y cerradas herméticamente para que puedan ser retiradas por el servicio de recolección de basura. De igual forma se deberá proceder para el traslado a cementerios de animales debidamente autorizados.

Es obligación de las empresas recolectoras de basura del Distrito, recoger los animales muertos que se encuentren en la vía pública, con las mismas condiciones que se exigen a todos los ciudadanos; en el inciso anterior” (Anónimo, Quito Gob, s.f.)

Por otra parte, existen leyes para el emprendimiento de un negocio, las cuales se basan primordialmente en las siguientes: el registro único de contribuyentes, permisos de patentes municipales, sanitarios, generar contratos de trabajo, obligaciones tributarias al SRI (empresa en funcionamiento), etc. Además, con respecto al medio ambiente se deben considerar las siguientes normas: “4.2.7 Se prohíbe la instalación de incineradores de desechos sólidos en edificios comunales o viviendas multifamiliares, los incineradores existentes a la fecha de expedición de esta Norma deberán ser reemplazados por otro sistema de eliminación autorizado por la entidad de aseo, previa aprobación de la Entidad Ambiental de Control” (Anónimo, NORMA DE CALIDAD AMBIENTAL PARA EL MANEJO Y DISPOSICIÓN FINAL DE DESECHOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS , 2019); de acuerdo a la norma 4,2,8 el literal f indica la prohibición de “Quemar desechos sólidos o desperdicios, así como tampoco se podrá echar cenizas, colillas de cigarrillos u otros materiales encendidos en los contenedores de desechos sólidos o en las papeleras peatonales, los cuales deberán depositarse en un recipiente adecuado una vez apagados” (Anónimo, NORMA DE CALIDAD AMBIENTAL PARA EL MANEJO Y DISPOSICIÓN FINAL DE DESECHOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS , 2019).

Finalmente, la Asamblea Nacional aprobó la clasificación del maltrato animal como delito dentro de la reforma del Código Orgánico Integral Penal, dónde se manifiesta que una persona puede ir preso desde los 6 meses hasta los 3 años en caso de maltrato, zoofilia o muerte del animal (Castellanos, 2019).

2.1.2. Análisis de la industria

El servicio de incineración tiene como principal giro de negocio la cremación de un ser vivo para transformarla en una planta, en este caso se planteará el análisis tanto en la cremación de una mascota como en la producción y comercialización de urnas biodegradables por lo que, la Clasificación Internacional Industrial Uniforme, más conocido como CIIU, es el siguiente:

S9603 POMPAS FÚNEBRES Y ACTIVIDADES CONEXAS. S9603.0 POMPAS FÚNEBRES Y ACTIVIDADES CONEXAS. S9603.01 Actividades de sepultura e

incineración de cadáveres humanos o animales y actividades conexas: preparación de los despojos para su inhumación o cremación y servicios de embalsamamiento y otros servicios de pompas fúnebres; prestación de servicios de inhumación y cremación, alquiler de locales especiales en funerarias.

2.1.2.1. Poder de negociación con clientes

La concientización de las personas por un mejor ambiente global es baja, en el mercado se puede encontrar al emprendimiento Life Urns, el cual se basa en la realización de urnas eco amigables para seres queridos, cabe recalcar que es una idea nueva en el mercado dándose a conocer aproximadamente en octubre del 2019. Por otra parte, existen urnas que se pueden deshacer en el agua, generando así beneficios marinos más no terrestres. Así pues, el poder de negociación con clientes es baja porque no existen grandes ofertas en el mercado.

2.1.2.2. Poder de negociación con proveedores

Todo negocio para la elaboración de un producto necesita de materia prima. Siendo el barro un materia prima fundamental la cual se puede encontrar con varios artesanos ubicados en el sur de la ciudad; mientras que las semillas, tierra negra, humus y turba en Agrovital o Vivero los Rosales, por ende, el poder de negociación con éstos proveedores es baja. Por otra parte, el servicio de cremación tiene varios proveedores con su respectiva y amplia competencia; de ahí que el poder de negociación con proveedores es alta; sin embargo, para reducir costos se prefiere realizar el servicio.

2.1.2.3. Amenaza de nuevos competidores entrantes

La industria de la cremación para mascotas no está detallada como para la de humanos, tal es así que sí puede existir una alta amenaza de nuevos competidores. Además, se debe tener en consideración que es un negocio relativamente nuevo, con plus de ecología, costos bajos y se encuentra en un mercado que está creciendo continuamente, concluyendo que la amenaza de nuevos competidores es alta.

2.1.2.4. Amenaza de productos sustitutos

Las amenazas que se podrían tener dentro de la industria es el servicio de funeraria en cementerio; es decir, enterrar en un hueco el cuerpo de su mascota en un cementerio específico para ellos o enterrar las cenizas de su mascota para que crezca una planta dentro del cementerio para mascotas. Teniendo como conclusión que la amenaza de productos sustitutos es baja en su totalidad.

2.1.2.5. Rivalidad entre los competidores

El presente factor tiene como resultado una baja rivalidad, porque existen muy pocos negocios que brindan el mismo servicio y producto. Además, hay que tomar en cuenta que a pesar de ser una idea de negocio parecida, cada una se diferencia en los resultados o materia prima por la que está formado el producto y servicio.

2.1.3. Matriz EFE

Tabla No. 01: Matriz EFE

Matriz de Evaluación de Factores Externo (EFE)			
Factores externos clave	Ponderaciones	Calificación	Puntuación ponderada
Oportunidades			
1. Incremento considerable de mascotas reconocidas y bien cuidadas	0,12	3	0,36
2. Recuerdo de estar de nuevo en vida en otro ser vivo	0,08	3	0,24
3. No existe competencia	0,15	4	0,6
4. Se siembra un árbol que da vida al planeta	0,14	4	0,56
5. Alianzas estratégicas con proveedores (cremación y semillas)	0,1	3	0,3
6. Mayor concientización por mejorar la continuación global	0,03	2	0,06
Amenazas			
7. La economía del país puede afectar a la compra de las urnas	0,06	4	0,24
8. Las creencias culturales y religiosas pueden afectar	0,05	2	0,1
9. Existencia de cementerios con servicio de cremación para mascotas	0,07	3	0,21
10. Prohibición de cremar animales muertos en espacios abierto y dentro de la ciudad	0,1	3	0,3
11. Existe gran cantidad de mascotas en las calles	0,1	4	0,4
Total	1		3,37

2.1.3.1. Análisis de la matriz

La matriz de Evaluación de Factores Externos, más conocida como EFE, permite evaluar de qué manera la empresa está afrontando algunos factores como la economía, política, el ambiente, lo social y cultural. Siendo la

calificación obtenida de 3,37; lo que significa que el negocio marchará de una forma exitosa frente a amenazas relativamente importantes para la evolución del país.

El valor máximo es de 4,0; mientras que el valor mínimo es de 1 y el promedio de 2,5. El 4,0 quiere decir que la empresa se encuentra respondiendo perfectamente frente a todas las amenazas y oportunidades que se presenten; mientras que el 1,0 indica que las estrategias empleadas por directivos del negocio no se encuentran bien establecidas para lograr un capital por lo menos estable.

La calificación que se otorga a cada factor externo varía de 4 a 1 dependiendo de cuan eficiente es frente a estrategias o beneficios de la empresa; dónde 4 es lo más alto, 3 está por encima de lo básico (promedio), 2 quiere decir promedio y 1 es deficiente.

2.2. Conclusiones

Después de la investigación profunda que se ha realizado en el análisis PESTEL y las cinco fuerzas de PORTER y tomando en consideración los resultados positivos de la matriz EFE, se puede concluir que:

- Existe un incremento de mascotas en los hogares en los últimos años, teniendo en cuenta que hasta el 2015 existieron 600 mil de perros y mascotas identificadas por sus dueños.
- Comercializar urnas biodegradables a base de barro e incineración para mascotas que se convertirán en una planta, muestra la concientización que se tiene tanto con el recuerdo de un ser vivo como los problemas que conlleva la contaminación global.
- Sembrar árboles o plantas en sus diferentes tamaños ayudará al ecosistema para obtener mayor oxígeno, eliminar dióxido de carbono, crear nuevos espacios de vida para otros seres vivos como por ejemplo abejas y colibrís.

- A pesar de que la economía del Ecuador se encuentra inestable, poco a poco ha demostrado con cifras reales que se puede salir de una crisis, por tal motivo a pesar de que existe un porcentaje elevado en el desempleo, el gobierno actual se encuentra realizando mejoras que puedan ayudar a las empresas a generar mayor ingreso disponible, por ende, el consumo, la producción y así elevar la contratación laboral.

3. ANÁLISIS DEL CLIENTE

3.1. Investigación cualitativa y cuantitativa

La investigación cualitativa se realizó mediante una entrevista al ingeniero Santiago Escobar, dueño de la empresa “Huellas Memorables” para el aspecto de cremación de mascotas; a continuación, se presentarán las preguntas y respuestas por parte del mismo.

Tabla No. 02: Entrevista a Ing. Santiago Escobar

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cómo es el procedimiento de cremación para la mascota?	<p>“Nuestro servicio consiste en retirar a la mascota cuando nos llaman de una veterinaria o de un hogar, realizamos la cremación y se entrega las cenizas a los dueños en un lapso de 24 horas laborables, se entregan las cenizas en varias presentaciones. La cremación depende del peso de la mascota; como por ejemplo, un pastor alemán de aproximadamente 35kilos, tiene un tiempo relativo de 2 horas y media, luego se debe esperar el enfriamiento del horno alrededor de 2 horas. Los hornos pueden llegar a temperaturas de 1200 grados”.</p>
¿Qué tipo de horno utilizan?	<p>“Los hornos que utilizamos en nuestra empresa son de alta tecnología, son computarizados y no existen en el país. Hice un estudio dentro del país, pero únicamente se puede encontrar algunos hornos bastante empíricos, pero no son los indicados para el negocio y el correcto proceso ya que no podrían pasar todas las regulaciones que señala el Ministerio del Ambiente”.</p>
¿El horno se puede encontrar en Ecuador? Si su respuesta es no, ¿de dónde lo importó?	<p>“No se puede encontrar, por lo que nosotros importamos desde Estados Unidos, éste horno tiene exactamente las características de un crematorio para humanos, con la diferencia de que el largo es de más o menos 1metro 40. También, la vida útil del horno es de 25 a 30 años lo cual no se consigue en el Ecuador. Tenemos un solo horno porque el costo de uno pasa los \$130.000 y pesa 15 toneladas, logísticamente es muy difícil traerlos”.</p>
¿Además de la cremación, realizan otro tipo de servicios?	<p>“No realizamos otro tipo de servicio, únicamente la cremación. Sin embargo, en pocos meses estará a su disponibilidad el cementerio para mascotas”</p>
¿Por qué cree que la gente recurre a estos servicios?	<p>“Realmente, lo que hoy por hoy son las mascotas ha sido un cambio drástico de lo que eran hace muchos años entonces, la gente ha llegado a tener una estrechez con los animales, es parte de la familia. En muchas ocasiones vivimos en edificios (Quito está creciendo hacia arriba), ya no hay tanto lugares donde solíamos ir a enterrar a nuestras mascotas o en el patio de atrás; así pues, la gente no tiene como deshacerse del cuerpo, digámoslo así, entonces han optado por la cremación, lo cual es algo bastante digno para las mascotas, ayuda al medio ambiente. Por otra parte, no es tan bueno enterrar a las mascotas, te doy un ejemplo: un perro que tuvo cáncer, el médico le manda medicinas, quimioterapia, etc. Entonces cuando el perro fallece queda muy contaminado y a la vez contamina la tierra. Los residuos de la mascota, es decir las cenizas, están compuestos por bastante calcio, siendo así un abono para las plantas”</p>
¿Tiene mascotas? Si tiene, ¿qué siente tener este tipo de negocio?	<p>“Sí, tengo una mascota, como parte de la vida no quiero pensar cuando llegue el momento, si es difícil, pero es parte de la vida. Hoy por hoy existe un lazo, bastante grande con las mascotas, por tal motivo tratamos de brindar un servicio que llegue a la gente, no es como un artículo desechable, se merecen respeto. Las mascotas lo único que te dan es amor y cariño. Además, de que cuando se te pega una mascota uno se va a otro lugar con su mente, solo te enfocas en ser recíproco con el cariño que ellos te dan”</p>

<p>¿Al personal con el que trabaja le ha llegado a afectar alguna vez la cremación de una mascota?</p>	<p>“Es una empresa familiar, somos cuatro personas, entonces, no es que tenga empleados por así decirlo. Gracias a que todos somos conocidos y nos tenemos confianza hace que brindemos el mejor servicio a nuestros clientes. En la actualidad trabajamos con hospitales y clínicas más nombradas en la ciudad. Todos los casos son completamente diferentes y muy duros; en uno de ellos fuimos a retirar una mascota que vivía con una persona de la tercera edad, alrededor de 86 años, y solo vivía con la mascota, por lo que fue terrible retirar a la mascota porque la señora se iba a quedar sola. Hay cosas día a día que no es agradable para nosotros; sin embargo, pasa el tiempo y te acostumbras hasta que llegue algún momento nuevo”</p>
<p>¿Cuál es el animal más extraño que alguien ha traído?</p>	<p>“Hemos cremado conejos, una especie de ave, como un gallo, pero bueno el punto es que una señora de la China se contactó con nosotros para brindarle este servicio. De ahí existen gatos, perros de todas las razas, lo cual es lo más común en la ciudad. El número de mascotas que cremamos varía totalmente, no te podría decir un número exacto, pero podría ser aproximadamente 1 perrito diario, pero depende del día, hay días que hay y otros que no hay”.</p>
<p>¿A qué segmento pertenecen sus clientes?</p>	<p>“Realmente nosotros tuvimos una apertura a todo tipo de cliente, nosotros no diferenciamos para atacar cierto nicho de mercado, lo que hicimos fue generalizar, lo cual nos ha dado buenos resultados tanto como una persona con un nivel económico alto, medio o bajo, es decir, tenemos de todo. Tal vez, tuvimos como experiencia que gente de un nivel económico bajo es como que tiene mayor conexión con los animales. El precio que nosotros ofrecemos no se ha convertido en ningún problema, aunque me imaginé que el proyecto era un nivel medio, medio alto, pero no es de esa manera porque gente que de verdad quiere a sus mascotas hacen todo lo posible por cremarles y tener las cenizas en su casa. Este tipo de personas son mucho más allegadas a sus mascotas a diferencia de una persona de nivel económicos altos, las cuales le tienen a la mascota únicamente como adorno, en el pario; en cambio una persona de un nivel económico bajo es el día a día viven con ellos, dentro de la casa, entonces hay mucha más conexión, o sea no puedo generalizar, pero he visto mucho este tipo de casos. Hay muchísimos perros callejeros, lo que es el Municipio de Quito también tiene un servicio de incineración para perros. Sé que cualquier perro que muere en la vía el Municipio lo recoge y realiza el respectivo procedimiento y cada vez existen más proyectos de veterinarias y hospitales sin fines de lucro que están buscando la manera de que no existan animales en la calle”</p>
<p>¿Cuáles son los cambios o aumentos de servicios que le han pedido sus clientes?</p>	<p>“Un par de veces me han preguntado si embalsamamos los cuerpos, de ahí la gente no tiene inconvenientes con nuestro servicio y diseños, solo cambio de color, cosas básicas”.</p>
<p>¿Cree que los animales tienen alma?</p>	<p>“Lo que te podría decir es las cenizas de las mascotas no podrías comparar con las cenizas de un ser vivo porque las cenizas de las mascotas son bastante ligeras, puedes tenerlas en casa, como abono; es decir, no son pesadas; en cambio las cenizas de un ser humano son bastante fuertes, las cuales deben estar en un cementerio, campo santo, etc. Si se cree en energías, las cenizas de los seres humanos son bastante pesadas y negativas, en mi opinión yo creo que los animalitos tienen energías positivas porque ellos solo te dan amor, entonces no hay nada fúnebre o triste lo que se refiere a ese aspecto; ¿que si tienen alma?, puede que, si la tengan, sí”.</p>

También se realizó una entrevista al Ingeniero en Biotecnología, Carlos Oliva, graduado de la Universidad de las Américas, con el fin de conocer un poco más sobre los elementos biodegradables; en éste caso, el barro.

Tabla No. 03: Entrevista a Ing. Carlos Oliva

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué son los elementos biodegradables?	"Son elementos que en el ambiente pueden ser reutilizados por organismos vivos, estos pueden ser microorganismos, organismos pluricelulares que pueden dar continuidad al ciclo ecológico que tienen los seres vivos; es decir, que al ser descompuestos en el ambiente y ser reutilizados por otros organismos estos continúan siendo parte del ecosistema al que fueron ingresados"
¿Cómo se ve utilizado los elementos biodegradables para el cuidado del medio ambiente?	"Principalmente porque la contaminación ambiental se produce con elementos que no pueden ser descompuestos en el ambiente, esto provoca un desequilibrio en los ecosistemas porque estos compuestos no pueden ser reutilizados alteran el ciclo que tienen que seguir estos elementos en su uso por diferentes microorganismos, entonces cuando nosotros hacemos uso de materiales biodegradables al volver ingresar al ambiente pueden reingresar al ciclo ecológico que tiene ese nicho ecológico, entonces, es preferible hacer uso de estos materiales para que el impacto al medio ambiente sea el menor posible. (...) A pesar de que el humano haya hecho uso de este material al regresarlo al ambiente, no produce ningún impacto en la contaminación ni altera al ecosistema que ingresó nuevamente"
¿Usted recomendaría utilizar barro como elemento biodegradable?	"Sí, porque el barro al volver a ingresar al ambiente puede descomponerse en los suelos y volver a ser parte del ecosistema, tanto al nivel microscópico como formando parte del suelo que se encuentra como al nivel macroscópico porque no existe un elemento físico que impida el correcto funcionamiento del ecosistema"
¿Qué es barro?	"El barro es un concepto muy amplio, sin embargo, podríamos decir que está conformado por elementos y minerales que se encuentran en la tierra, por lo tanto, al volver a tener contacto con los suelos puede mezclarse con los mismos y no alterar a los ecosistemas que están ingresando. Depende del uso que se le vaya a dar; por ejemplo, en el caso de las vasijas requiere tener un porcentaje entre el 20% - 30% de arcilla que es un tipo de mineral que ayuda a volver sólido el barro y poder darle forma y moldearlo para uso en diferentes macetas, cerámicas, adornos o las vasijas que estamos hablando el día de hoy; sin embargo, el barro sí podría considerarse la tierra húmeda independientemente de que no tenga arcilla, obviamente al no tener el porcentaje de arcilla ese barro no puede ser utilizado de manera fácil para moldearlo"
¿Cree que la mezcla de cenizas de un ser vivo con el barro tiene ventajas para la tierra?	"Por supuesto, al volver cenizas un cadáver nosotros estamos dejando el carbono del que estaba compuesto ese ser vivo en forma de ceniza, la cual al mezclarse con la tierra aporta nutrientes para que tanto los microorganismos que viven en la tierra como las posibles plantas que se siembran en ella pueden tener una fuente de carbono la cual absorben para su crecimiento y esto con lo que decía antes favorece al ciclo ecológico. Lo ideal sería que si la vasija va a ser enterrada en una extensión de tierra más grande que la vasija esta no sea sometida al proceso de horneado para que pueda descomponerse dentro de la tierra en la que va a ser colocada; sin embargo, si no va a ser enterrada y va a mantenerse en un lugar externo a manera de maceta lo ideal sería que pase por este proceso y no se descomponga y no libere el contenido que está en ella. Además, es ideal en este caso el proceso de cremación porque evitaría que, al enterrar un cuerpo, éste libere lixiviados que podrían filtrarse a través de los orificios que requiere una maseta y esto liberaría agentes biológicos al ambiente y pondría en riesgo a las personas o animales que estén cerca. Entonces, al enterrar solo cenizas no se produce riesgo (...)"

¿Cuánto tiempo tarda en descomponerse el barro en la tierra?	"Si no está horneado, al humedecerse y estar en contacto con la tierra en la que está colocado, la descomposición prácticamente es inmediata porque perdería la cualidad física de conformar una barrera entre la tierra del suelo y la que contiene"
¿Existe algún tipo de permiso para el uso de barro o sus componentes? ¿Cuáles? ¿Qué institución los emite?	"No, para el uso de barro no existe ningún permiso especial porque no es un elemento tóxico ni para el hombre ni para el medio ambiente entonces no requiere ningún permiso"
¿Por qué el barro es un elemento biodegradable?	"Porque al entrar en contacto con la tierra en la que se le colocaría, se coloca agua y este se fusionaría con la tierra en la que se encuentra, esta tierra contiene microorganismos, plantas, minerales y así se volvería parte del nicho ecológico y se dice que se biodegrada; es decir, que puede ser utilizado por los organismos vivos que conforman ese nicho ecológico"
¿Cómo se produce la contextura del barro?	"El barro tiene que estar compuesto por arcilla pero la tierra que este dentro del barro en la que se colocarían las cenizas de los cuerpos, deberían tener ciertas características para facilitar la acción tanto de los microorganismos como de las plantas; por ejemplo, es una buena práctica colocar arena o hulla para generar burbujas de aire en la tierra y que esta no se compacte al colocarle agua; esto facilita que las raíces puedan tener simbiosis con los microorganismos que viven en la tierra, por un mecanismo que se conoce como micorrizas, éstas son muy importantes para el crecimiento óptimo de la planta. Además, ayuda a que las raíces puedan llegar a una superficie mayor en la tierra y tengan una absorción de los nutrientes más eficiente, lo cual conlleva a que la planta crezca mucho más rápido, saludable y aparte haría que las cenizas que contiene esa tierra sean reabsorbidas por la planta en un menor tiempo (...) "
¿Considera que el plan de negocios que estoy estudiando tiene gran aporte para el cuidado y mejora del medio ambiente?	"Por supuesto porque el método tradicional para enterrar a las mascotas es un riesgo biológico ya que son entes que pueden contener agentes infecciosos, entonces, al sufrir un proceso de cremación se inactivan estos agentes volviéndose un elemento seguro para las personas y aparte de darle un proceso sentimental que no se trate simplemente como desechos a la mascota que es parte del ambiente familiar. Se asegura que el carbono y los compuestos que conforman las cenizas, sean reingresados al medio ambiente y utilizados por otros microorganismos para que continúen su ciclo en el ecosistema, favoreciendo al medio ambiente y a sus elementos en esos ecosistemas"

3.1.1. Grupo focal

Buenas tardes con todos los presentes, de antemano gracias por su presencia el día de hoy en este focus, el cual será únicamente para fines académicos, en éste caso para poder conocer sus opiniones, comentarios, etc. Sobre el tema que trataré en mi plan de negocios para obtener mi título de Ingeniera Comercial mención en Administración de Empresas. Pues bien, se trata sobre la producción de urnas biodegradables a base de barro con semillas autóctonas de la ciudad de Quito con servicio de incineración para mascotas. Se preguntarán a qué se refiere; realizamos la cremación de su mascota, las cenizas se trasladarán a una urna biodegradable a base de barro la cual contendrá semillas, a elección por el cliente, así pues, podrán sembrar ésta urna y crecerá una planta. No existen preguntas incorrectas y pido de favor que sean sinceros.

Preguntas/Guión:

- Nos podríamos presentar por favor
- ¿Qué opinan sobre el medio ambiente y su contaminación?
- De los presentes ¿quién tiene por lo menos una mascota?
- Los que no tienen: ¿Por qué no tienen?
- ¿Es importante para ustedes su mascota? ¿Por qué? ¿Cómo lo considera? ¿Qué no más hace por él?
- ¿Qué me pueden decir sobre el barro?
- ¿De acuerdo a la idea que les comenté desde un inicio, creen que sería de ayuda para el medio ambiente? ¿Si, no y por qué?
- ¿Optarían por este servicio para su mascota?
- Por temas de leyes del medio ambiente, las instalaciones para la cremación deben realizarse en lugar poco poblados; es decir a las afueras de la ciudad como por ejemplo Calacalí, vía al Oriente o al Sur de la ciudad. Desearía servicio a domicilio; es decir nosotros retiramos a su mascota, la llevamos a estas instalaciones y luego a las oficinas dónde se entregará con la urna. ¿Si, no y por qué?
- De acuerdo, a las respuestas que me han proporcionado, quisiera darles a conocer unos pequeños datos: las cenizas son calcio para la tierra, tener mayor porcentaje de árboles y plantas en la tierra ayuda al oxígeno de la ciudad, lo cual tendrá resultados positivos para la población ya que se dice que mientras más árboles existe dentro de un área, el lugar es más tranquilo, armonioso y baja los niveles de estrés, como por ejemplo el campo.

Como resultado del grupo focal se obtiene que gran parte de los presentes tienen mascota en sus hogares, son seres que forman parte de la familia.

Respecto al producto y servicio, los presentes lo aceptan, sus gestos en el rostro al momento de comentarles sobre el plan de negocio fueron de asombro y felicidad, mencionan que les parece una idea bastante innovadora y están de acuerdo en que se beneficiarían varias partes; es decir, los familiares al tener un recuerdo de su mascota y a la vez aportarán para la reducción de la contaminación del medio ambiente.

Por otra parte, llegan a sentir tanto cariño por sus mascotas porque ellos son quienes les transmiten cariño a cada momento, felicidad después de un día largo y cansado en los estudios y/o trabajo. Algunos dicen que sus mascotas receptan las energías negativas del día a día y se sienten mucho más tranquilos y aliviados cuando están cerca de su mascota.

Dos personas, no tienen mascotas, una de ellas debido a que tiene alergias, sin embargo, ha deseado poder volver a tener una ya que siempre le han gustado todo tipo de animal; en cambio, la otra menciona que no tiene el tiempo suficiente para cuidar de un perro, gato, etc. Las mascotas son seres vivos y necesita de cuidados específicos todos los días y en cualquier momento, es así que por el trabajo, estudios y vivir sola una persona no podría tener una mascota, pero a futuro desearía poder tenerla. A diferencia de Karen, Andrés manifiesta que debido a vivir solo es que decidió comprar un perro porque de esa manera tendría compañía todos los días y en la actualidad ama a su mascota y trata de ver lo mejor para ella. Mishelle indica que de cierta manera la conexión que llega a sentir con su gata es bastante emotiva y fuerte porque con el paso del tiempo comparten una su vida juntas y aunque su gata no habla sabe que la hace feliz, además de que tener el cuidado por una mascota es de gran ayuda para la madurez de ella misma.

En conclusión, todos los presentes aceptan la idea de una urna biodegradable con servicio de incineración para sus mascotas, tienen cierto tipo de duda al momento de optar el servicio a domicilio para dirigir a su mascota al lugar de cremación, pero desearían poder experimentar con un servicio nuevo. Respecto al barro no conocen mucho sobre sus beneficios y descomposición en la tierra,

pero con algunos datos e información que se indicó quedan asombrados de cuanta ayuda da al suelo y de igual manera aceptarían este tipo de urnas.

3.1.2. Resultados de la encuesta:

Se realizó la encuesta a 61 personas entre hombres y mujeres de distintas edades, de las cuales se tomarán en cuenta 53 de ellas para el correcto análisis, ya que éstas 53 son las personas que sí tienen al menos una mascota.

De acuerdo los resultados obtenidos se obtiene que existen gran porcentaje de aceptación del producto, ¿de qué manera nos podemos dar cuenta?, con la pregunta número 6: ¿Si tuviera la oportunidad de revivir el recuerdo de su mascota en otro ser vivo optaría por este servicio y producto?, con un porcentaje del 83% la respuesta fue sí; con la pregunta número 7: ¿Elegiría el servicio de incineración para su mascota?, la respuesta con mayor porcentaje fue del 71,7%, seguido de tal vez con 20,8%, la pregunta ¿Si tuviera la opción de realizar un entierro ecológico lo haría?, también tiene una respuesta de sí con casi el 100% pero fue de 98,1% de los participantes. Por otra parte, también se puede evidenciar que las personas toman en consideración el gran beneficio que sería la utilización de este producto, ya que ellos desean cuidar, proteger y cuidar el medio ambiente; con un porcentaje del 66,7% y 59,3% desea reforestar para restablecer el medio ambiente.

Respecto al precio óptimo, se realizó la base de datos de las 53 personas con sus factores respectivo (barato que no compraría, barato que compraría, caro que compraría y caro que no compraría) para el análisis se utilizó a Van Westendorp, lo cual estableció que el precio ideal sería de \$120; sin embargo, hay que tomar en consideración que debido a ser un producto y servicio nuevo en el mercado la gente desconoce del proceso, materia prima, mano de obra, entre otros. Y se debería analizar por medio de los costos e industria.

En relación a la plaza las oficinas se ubicarán en el Norte de la ciudad de Quito con 47,2% de aceptación sin embargo se debe considerar que lugares como el Centro Norte también se podría considerar como un lugar aceptable para la clientela.

Finalmente, el internet y las redes sociales tienen una utilización de gran parte de la población, tal es así que de las 53 personas, el 84,9%, prefería conocer los productos y servicios por medio de redes sociales, también se debe tomar en consideración que la satisfacción que siente el cliente es de suma importancia porque gran parte de las personas decidieron dar a conocer sobre el producto y servicio por medio del boca a boca (52,8%) pero sin dejar de lado que un alto porcentaje también decidió que la mejor manera es compartiendo información por medio de redes sociales (47,2%).

4. OPORTUNIDAD DE NEGOCIO

De acuerdo con los análisis realizados anteriormente, se puede evidenciar que el negocio expuesto en este plan tendrá gran efectividad, la materia prima (barro) será entregado por el señor José Chicaiza, se debe considerar que el barro debe estar mezclado con un porcentaje mínimo de arcilla, con el fin de que sea más fácil de maniobrarlo cuando este en el horno.

El proyecto está enfocado en todo tipo de personas a las cuales les interese e importe sus mascotas y el bienestar del medio ambiente. Además de la producción de la urna se suma el servicio de cremación de las mascotas. Es una idea innovadora en la ciudad de Quito, la cual dejará huella a gran parte de las familias quiteñas ya que tendrán el recuerdo de un ser querido en otro ser vivo y aportarán una mejor calidad y cantidad de oxígeno.

Como dato adicional se puede comentar que entre los países más contaminados de Sudamérica, está Chile con nueve ciudades, Perú, Brasil y Colombia (Alcaíno, 2019).

Finalmente, gracias al focus group y la entrevista al Ing. Santiago Escobar se puede comprender que el mercado acepta el plan de negocio con el 90% de los encuestados, las mascotas son seres importantes en cada una de las familias y son cuidadas cada vez más.

5. PLAN DE MARKETING

5.1. Estrategia general de Marketing

La estrategia general de marketing sirve para alinear las acciones de la empresa en busca de alcanzar el objetivo de posicionar el servicio de cremación de mascotas en la ciudad de Quito; para cumplir con este precepto, se establece la estrategia de especialización.

La definición de la estrategia de especialización es la concentración de acciones de marketing en un mercado objetivo con características homogéneas (Porter, 2015). En este caso se busca ofrecer un servicio de cremación en un mercado que se caracteriza por la familiaridad con su mascota y peregrinar un recuerdo de un ser querido con una propuesta apegada a la naturaleza.

5.1.1. Mercado objetivo

El mercado objetivo está definido por la siguiente tabla:

Tabla No. 04: Mercado objetivo

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
Criterios Geográficos	
Ciudad	Quito: 2.239.191 habitantes
Densidad	Urbana
Criterios Demográficos	
Edad	Entre 18 y 60 años
Número de hogares	559.798 (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019)
Número de hogares con mascotas	240.713 (Beltrán, 2016)
Estrato socioeconómico	Medio y medio alto 34% (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019): <u>81.842</u> hogares con mascotas
Género	Masculino y Femenino
Ciclo de Vida Familiar	Solteros, Divorciados y/o Casados (Unión libre) con o sin hijos
Ingresos	Superiores a \$ 1.200 mensuales
Educación	Estudios universitarios / Título universitario
Criterios Psicográficos	
Clase social	Media y alta
Estilo de vida	Amigables con los animales - Cuidado con el medioambiente
Personalidad	Innovadores y sentimentales

Criterios Conductuales	
Frecuencia de Uso	Frecuencia baja
Beneficios Esperados	Perennizar el recuerdo de un ser querido

El mercado objetivo tiene un tamaño de 81.842 hogares con mascotas en la ciudad de Quito.

5.1.2. Propuesta de valor

La propuesta de valor se representa en base del siguiente Modelo Canvas:

Tabla No. 05: CANVAS

<p><u>ASOCIADOS CLAVE</u></p>  <p>Proveedores de material para la elaboración de las urnas</p> <p>Instituciones públicas que regulan la actividad</p> <p>Clínicas veterinarias y pet shop</p>	<p><u>ACTIVIDADES CLAVE</u></p>  <p>Cremación mascota</p> <p>Elaboración urnas y macetas</p> <p>Servicio a domicilio</p>	<p><u>PROPUESTA DE VALOR</u></p>  <p>Ecourns tiene como principal objetivo convertir las cenizas de sus mascotas en un nuevo ser vivo, una planta. Los beneficios a largo plazo serán incomparables, ya que se mejorará el estilo de vida de las personas, concientización con el medio ambiente, menor CO2 por lo tanto más oxígeno lo cual evitará enfermedades y se tendrá presente todos los días el recuerdo de ese ser querido. Por otra parte, se ofrece servicio a domicilio para la cremación las 24 horas del día los 365 días del año.</p>	<p><u>RELACIÓN CON LOS CLIENTES</u></p>  <p>Personal atención al cliente</p>	<p><u>SEGMENTO DE CLIENTES</u></p>  <p>81.842 hogares con mascotas en la ciudad de Quito.</p>
	<p><u>RECURSOS CLAVE</u></p>  <p>Talento humano</p> <p>Maquinaria</p>		<p><u>CANALES</u></p>  <p>Página web de la empresa, redes sociales y contacto telefónico</p>	
<p><u>ESTRUCTURA DE COSTOS</u></p>  <p>Gastos de operación, compra materia prima y salarios</p>	<p><u>FUENTE DE INGRESOS</u></p>  <p>Comercialización servicio cremación</p>			

5.2. Marketing Mix

5.2.1. Producto

Atributos

Serán urnas biodegradables a base de barro, lo que significa que el material que se utilizará no daña el medio ambiente y se deshace con facilidad al tener contacto con la tierra (cada elemento en su debido tiempo) generando así abundantes nutrientes al suelo, como por ejemplo las cenizas de las mascotas generan calcio para la tierra.

El producto es completamente innovador debido al barro; la idea de este producto es que al enterrarlo crezca una planta (a elección del consumidor), con el fin de combatir la contaminación del medio ambiente y mantener presente el recuerdo de un ser vivo importante para la familia o persona.

Estas urnas biodegradables que constan de dos partes para que sea efectiva la germinación de la semilla. En la parte inferior de la urna se encontrarán las cenizas de la mascota (25%); mientras que en la parte superior se colocará 20% de tierra abonada, luego 2 o 3 semillas, después 20% de turba (sustrato que ayuda a la germinación y tiene como fin que la tierra no se compacte); y finalmente 35% de tierra abonada.

Vivero Los Rosales será el proveedor de la tierra abonada y la turba ya que con ellos se obtienen menores costos; en cambio las semillas serán provistas por Agrovital, debido a su gran variedad en plantas.

El diseño del producto determina dos clases de urnas: tipo maceta y biodegradable; cada una tiene tres tamaños, que son pequeño, mediano y grande, según el peso de la mascota. De acuerdo con la investigación de mercado y la entrevista con el experto se establece una producción inicial de 60 urnas, que será repartida entre los siguientes tipos y tamaños:

Tabla No. 06: Proyección unidades

Proyección unidades	Cantidad inicial	Porcentaje distribución
Urna bio pequeña	18	30%
Urna bio mediana	9	15%
Urna bio grande	6	10%
Maceta pequeña	12	20%
Maceta mediana	9	15%
Maceta grande	6	10%

Total proyección	60	100%
------------------	----	------

El porcentaje de distribución se establece según el tamaño de la mascota y la opción escogida por su propietario, de acuerdo con información captada en el análisis del cliente.

Marca

La marca escogida es EcoUrns, porque transmite el mensaje que busca canalizar la empresa hacia sus clientes y sociedad, de conservación del medio ambiente mediante la siembra de la planta junto con las cenizas de las mascotas. El diseño del logotipo y marca tiene un valor de \$ 400.

El diseño de la identidad corporativa es la siguiente:



Figura No. 01: Logo

Los colores empleados para la identidad corporativa son el ocre y verde, que transmiten un mensaje relacionado con la naturaleza. La parte central es una huella de la pisada de una mascota en color ocre en su interior tiene la letra E en color verde, en la parte superior se detalla el nombre de la empresa en color verde.

Etiqueta

El producto tendrá como base color marrón debido al barro, además, el diseño será el logo y el nombre del negocio insertado en una de las caras de la urna;

para esto se utilizará un sello creado por la empresa Sellos Ecuador, el cual se pondrá al momento que el barro esté fresco para que la marca de EcoUrns y el nombre de la mascota perduró con la urna. El precio por el sello marcador para la urna es \$ 150,00 y se adquirirían dos unidades.

En la entrega de la urna se adjuntará las instrucciones de mantenimiento en una hoja de arroz, con el fin de resaltar el carácter amigable con el medioambiente de la empresa, cada una urna tendrá una impresión personalizada, para lo cual se prevé un costo de \$ 0,45 por impresión. La proyección de este insumo es el siguiente:

Tabla No. 07: Costo por etiqueta, papel de arroz

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Papel arroz	0,45	0,46	0,47	0,48	0,49

Soporte

El soporte para el servicio de cremación se realiza por intermedio del canal digital, a través de las redes sociales, correo electrónico y página web de la empresa; en el canal tradicional el soporte será provisto en el punto de atención al cliente y a través de la línea telefónica. Las personas encargadas de esta comunicación son el gerente general y la asistente administrativa.

5.2.2. Precio

Estrategia general

La estrategia general para la fijación del precio de las urnas es mediante el costo de producción, en base a este valor se establece un margen que permite a la empresa mantener la operación, esta estrategia es idónea para la determinar el precio de productos, que tienen varios ítems de elaboración, como es el caso de EcoUrns. En la siguiente tabla se muestra los costos asociados a la elaboración:

Tabla No. 08: Costo de urna tipo maceta

URNAS TIPO MACETA				
	Insumos	Cantidad lbs	Costo x libra	Costo Materia prima
Pequeña	Materia prima urna	7	0,35	2,45
	Tierra abonada	5,2	0,055	0,28
	Turba	0,8	0,91	0,73
	Semillas			0,05
	Cocción urna			0,15
	Cremación mascota			0,30
	Instrucción papel arroz			0,45
				Total
	Insumos	Cantidad lbs	Costo x libra	Costo Materia prima
Mediana	Materia prima urna	9	0,35	3,15
	Tierra abonada	5,85	0,055	0,32
	Turba	0,90	0,91	0,82
	Semillas			0,05
	Cocción urna			0,22
	Cremación mascota			0,45
	Instrucción papel arroz			0,45
				Total
	Insumos	Cantidad lbs	Costo x libra	Costo Materia prima
Grande	Materia prima urna	11	0,35	3,85
	Tierra abonada	6,50	0,055	0,35
	Turba	1,00	0,91	0,91
	Semillas			0,05
	Cocción urna			0,45
	Cremación mascota			0,90
	Instrucción papel arroz			0,45
				Total

Tabla No. 09: Costo de urna biodegradable

URNA BIODEGRADABLE				
	Insumos	Cantidad lbs	Costo x libra	Costo Materia prima
Pequeña	Materia prima urna	7	0,35	2,45
	Tierra abonada	5,2	0,055	0,28
	Turba	0,8	0,91	0,73
	Semillas			0,05
	Cremación mascota			0,30
	Instrucción papel arroz			0,45
				Total
	Insumos	Cantidad lbs	Costo x libra	Costo Materia prima
Mediana	Materia prima urna	9	0,35	3,15
	Tierra abonada	5,85	0,055	0,32
	Turba	0,90	0,91	0,82
	Semillas			0,05
	Cremación mascota			0,45
	Instrucción papel arroz			0,45
				Total
	Insumos	Cantidad lbs	Costo x libra	Costo Materia prima
Grande	Materia prima urna	11	0,35	3,85
	Tierra abonada	6,50	0,055	0,35
	Turba	1,00	0,91	0,91
	Semillas			0,05
	Cremación mascota			0,90
	Instrucción papel arroz			0,45
				Total

En la tabla anterior se muestra el costo unitario de producción, a este valor se debe agregar el costo de mano de obra directa unitario y costos indirectos de fabricación unitario:

Tabla No. 10: Costo total de producción

	Urna bio pequeña	Urna bio mediana	Urna bio grande	Maceta pequeña	Maceta mediana	Maceta grande
Costo materia prima	4,26	5,24	6,51	4,41	5,46	6,96
Costo mano de obra directa	17,17	17,17	17,17	17,17	17,17	17,17
Costos indirectos fabricación	0,11	0,06	0,04	0,08	0,06	0,04
Total costo producción	21,54	22,47	23,72	21,66	22,69	24,17

Estrategia de entrada

En base de esta información anterior se determina el precio por el tipo de producto, que incluye la elaboración de la urna y el servicio de cremación:

Tabla No. 11: Precio de venta al público

	Urna bio pequeña	Urna bio mediana	Urna bio grande	Maceta pequeña	Maceta mediana	Maceta grande
Precio	125,00	170,00	230,00	125,00	170,00	230,00

La proyección de precio es el siguiente:

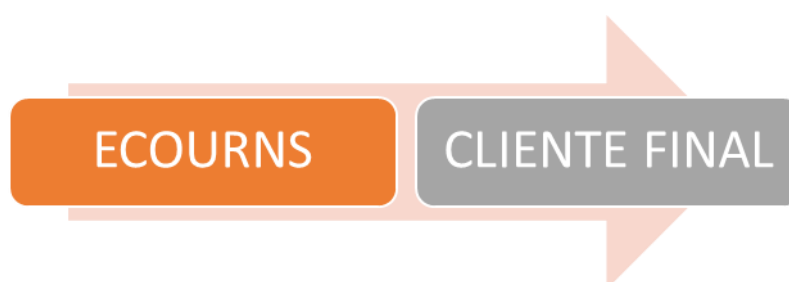
Tabla No. 12: Proyección de precio

	Urna bio pequeña	Urna bio mediana	Urna bio grande	Maceta pequeña	Maceta mediana	Maceta grande
Precio año 1	125,00	170,00	230,00	125,00	170,00	230,00
Precio año 2	128,26	174,44	236,01	128,26	174,44	236,01
Precio año 3	131,61	178,99	242,17	131,61	178,99	242,17
Precio año 4	135,05	183,67	248,49	135,05	183,67	248,49
Precio año 5	138,58	188,46	254,98	138,58	188,46	254,98

5.2.3. Plaza

Estrategia de distribución

Como estrategia de distribución, la empresa ha decidido utilizar la estrategia exclusiva, esta se caracteriza por ofrecer al cliente el servicio de manera directa sin la necesidad de intermediarios, es decir la distribución será entre el cliente y la empresa ofreciendo el servicio de cremación y la urna biodegradable o tipo maceta directamente en las instalaciones de la empresa.

**Figura No. 02: Estrategia de distribución**

Esta estrategia de distribución será utilizada los primeros años del proyecto, luego se espera utilizar la estrategia de distribución selectiva toda vez que en el transcurso se haga contactos con clínicas veterinarias quienes harán las veces

de intermediario quedando definido el canal de distribución de la siguiente manera: Mayorista – Distribuidor – Cliente.

Estructura y tipo de canal de distribución

De acuerdo con la estrategia de distribución el canal de distribución es directo, se plantea la comercialización de los servicios de cremación y las urnas para mascotas de forma directa a través de la fuerza de ventas de la empresa ya que en el canal no se incorpora intermediarios, el tipo de canal es de nivel cero.

Localización

Para la localización de las respectivas instalaciones de la empresa se ha previsto disponer de un espacio físico para la cremación y una oficina para la atención a los clientes. Se arrendará un galpón en el sector de Calderón con la debida autorización para la operación de cremación de las mascotas, esto de acuerdo con la Ley de Protección del Medio Ambiente la cremación debe realizarse en lugares alejados de las áreas residenciales donde no exista mayor población.

Se estima un gasto por arriendo del galpón y oficina los siguientes rubros:

Tabla No. 13: Gastos por arriendo de galpón y oficina

	Mensual	Anual
Arriendo	\$672	\$8.064
Servicios básicos	\$195	\$2.340

La proyección anual de estos valores es la siguiente:

Tabla No. 14: Proyección de gastos por arriendo de galpón y oficina

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Arriendo	8.064,00	8.274,57	8.490,64	8.712,35	8.939,85
Servicios básicos	2.340,00	2.401,10	2.463,80	2.528,14	2.594,15

5.2.4. Promoción

Estrategia de promoción

La estrategia de promoción que se adapta según el tipo de negocio y servicio es la estrategia PULL o de atracción que consiste como su nombre lo indica en atraer al cliente hacia los servicios que ofrece la empresa.

Esta estrategia no requiere de intermediarios ya que la relación es directa entre la empresa y el cliente, por ello las actividades de promoción van enfocadas directamente al cliente final y el propósito de esta estrategia es llegar con el mensaje al mercado objetivo acerca de los beneficios y atributos del servicio y tornarlo atractivo generando un interés y la respectiva demanda del servicio y producto. Las actividades de promoción que servirán de apoyo a la estrategia de atracción se describen a continuación:

Publicidad:

Para la publicidad del servicio de cremación, las urnas biodegradables y tipo maceta se utilizará el canal digital para tener presencia en el medio y estar acorde con los requerimientos y preferencias de los posibles clientes, para ello se contratará una empresa especialista en el desarrollo de una página web con el propósito de que los usuarios interesados cuenten con la suficiente información de los servicios descritos detalladamente con imágenes y fotografías de los tipos de urnas.

El propósito de esta publicidad en el medio digital busca generar interacción con el usuario como soporte se dispondrá de un chat en línea que permita al usuario solventar dudas o inquietudes y obtener de manera inmediata el asesoramiento respectivo, de igual manera la página web tendrá acceso directo a las redes sociales de la empresa donde se tratará de guiar al usuario a que ponga like a la fan page de la empresa.

El diseño de la web será atractiva ante los ojos del usuario y de fácil navegación, por ello se contratará a un diseñador para el desarrollo de la página web y esta tendrá un costo de \$ 750,00 incluido IVA. Para el segundo año la página web requiere de la respectiva actualización y pago del hosting por ello se debe cancelar cada año un valor de \$ 1800,00.

Para la publicidad en redes sociales se tiene previsto un gasto mensual de \$75,00 en publicaciones acerca del servicio y producto con promociones y descuentos que atraigan a los usuarios.

Relaciones públicas

Se mantendrá relaciones públicas de la empresa a través de auspicios, eventos y participación en ferias, la finalidad de esta publicidad es mantenerse en la mente de los posibles clientes para que la empresa sea considerada como primera opción en caso de que su mascota fallezca.

Para la participación en ferias nacionales como la Feria Holcim, Perrotón, Expomascotas, la empresa contratará un stand con banners y pancartas y para crear interés entre los visitantes se ofrecerá la respectiva información para las personas interesadas sobre el servicio de cremación y las urnas biodegradables, además se entregará flyers con información detallada de los servicios y se entregará cierto material promocional para recordación de marca. En el caso de los auspicios y eventos, la empresa participará como auspiciante en la exposición canina Aercan y en el perrotón organizado por la marca Purina. Como presupuesto para estas actividades se ha planificado un gasto de \$ 3.000 anuales.

Fuerza de ventas

Como refuerzo a las demás actividades se contará con ejecutivos comerciales que cuenten con experiencia en la venta de servicios de cremación, quienes serán los encargados de comercializar el servicio enfatizando la calidad del servicio de cremación y los beneficios de utilizar las urnas para mascotas mencionando que es una oportunidad de poder despedir de la mejor manera a un amigo y compañero.

Marketing directo

Se enviarán correos masivos con la publicidad de la empresa y los servicios con el fin de llegar de forma masiva a posibles clientes, para esto se requiere

de los servicios de una empresa para el envío del email marketing a la base de datos de las empresas, segmentando las misas en grupos de acuerdo al mercado objetivo y serán quienes diseñen las publicaciones con información proporcionada por la empresa. El costo destinado para el marketing directo es de \$ 468 anuales incluido IVA.

Como parte del marketing directo también se ha previsto entregar flyers y dípticos con información del servicio puerta a puerta por lo cual se contratará un servicio de Courier para que realice el envío, además se entregará los flyers en clínicas veterinarias, petshops, en lugares de ventas de mascotas para que los interesados tomen la información y tengan una alternativa en el caso de requerir los servicios para su mascota. El gasto estimado para este rubro es de \$ 480 anuales incluido IVA.

5.3. Presupuesto de marketing

La siguiente tabla tiene la proyección de las actividades de promoción:

Tabla No. 15: Costos de marketing

Actividades de marketing	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Diseño identidad corporativa	300,00	-	-	-	-
Diseño página web	750,00	-	-	-	-
Mantenimiento y actualización página web y redes sociales	1.800,00	1.847,00	1.895,23	1.944,72	1.995,50
Publicidad redes sociales	900,00	923,50	947,62	972,36	997,75
Relaciones públicas (auspicios y eventos)	3.000,00	3.078,34	3.158,72	3.241,20	3.325,84
Material promocional	480,00	492,53	505,40	518,59	532,13
Envío correos masivos	468,00	480,22	492,76	505,63	518,83
	7.698,00	6.821,60	6.999,72	7.182,51	7.370,06

6. PROPUESTA DE FILOSOFÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

6.1. Misión, visión y objetivos de la organización

6.1.1. Misión:

Ofrecer a nuestros clientes una forma diferente de plasmar el recuerdo de sus mascotas, además de fomentar a la plantación de una planta y apoyar al cuidado del medio ambiente. Ofrecemos esto con la más alta calidad de servicio y producto; siendo amigables, confiables, leales y puntuales.

6.1.2. Visión:

Ser un negocio distinguido por su apoyo a la disminución de la contaminación global y concientizar a las personas en el cuidado de sus mascotas.

6.1.3. Objetivos de corto plazo:

- Llegar a tener negociaciones con al menos 6 veterinarias en el primer año.
- Aumentar las ventas anuales en un 15%.
- Dar a conocer en un 80% el servicio y producto en 1 año y 6 meses.

6.1.4. Objetivos de largo plazo:

- Contar con mayor personal para el funcionamiento de varias actividades; como por ejemplo, para eventos, implementación de promociones y reconocimiento del negocio en redes sociales en los próximos 3 años.
- Ser un negocio reconocido a nivel nacional en los próximos 5 años.

6.2. Plan de operaciones

Se implementará un respectivo proceso para mantener el control dentro del negocio, así como también, para facilidad del personal.

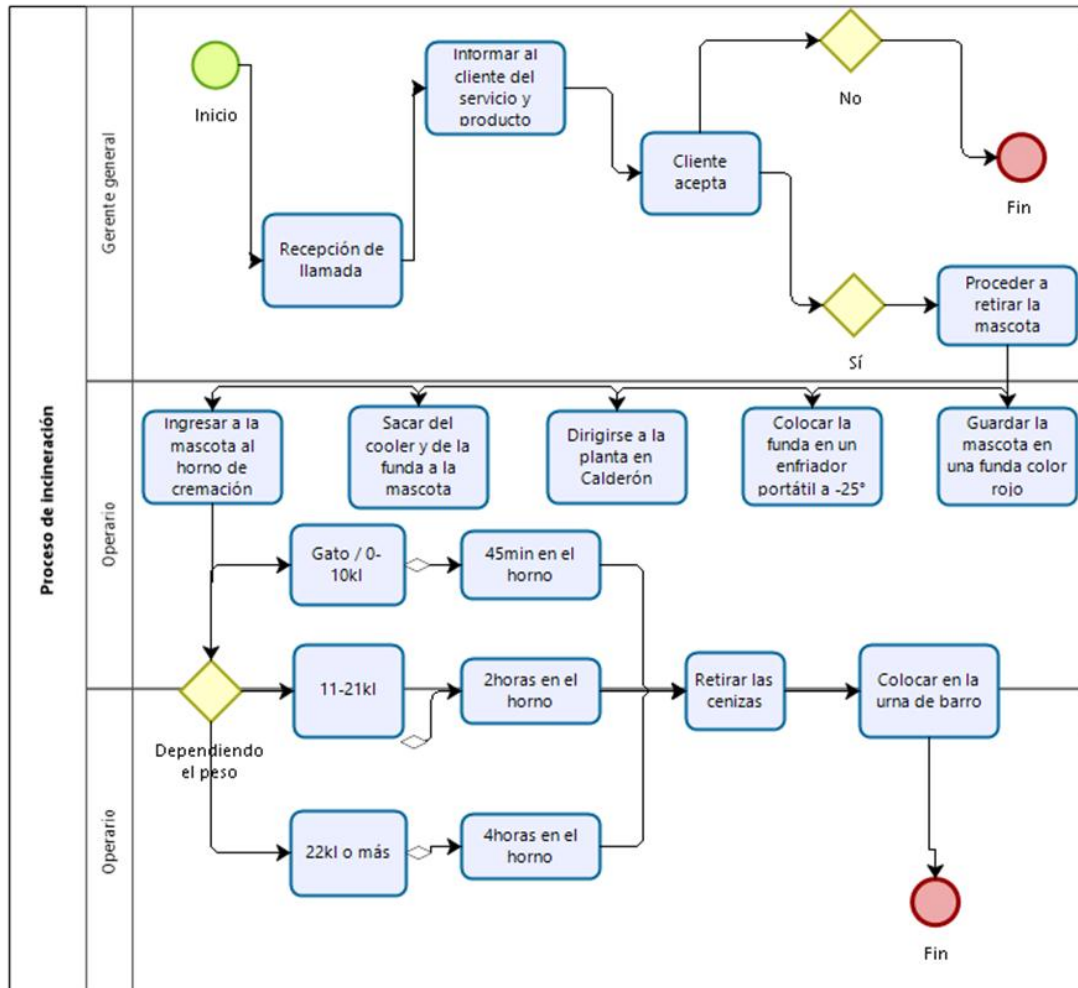


Figura No. 03: Flujo de incineración

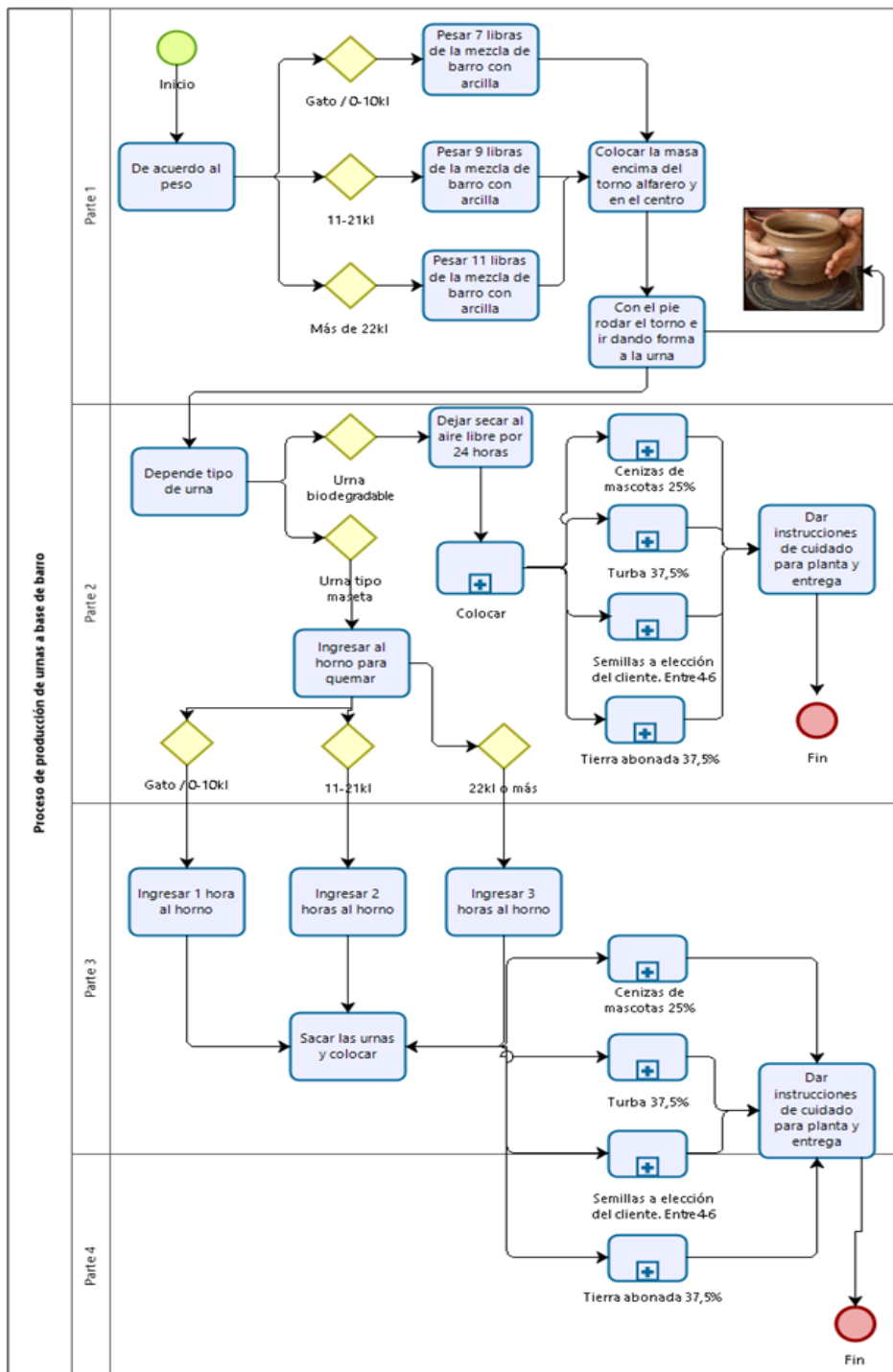


Figura No. 4: Flujo de producción de urnas

6.3. Estructura organizacional

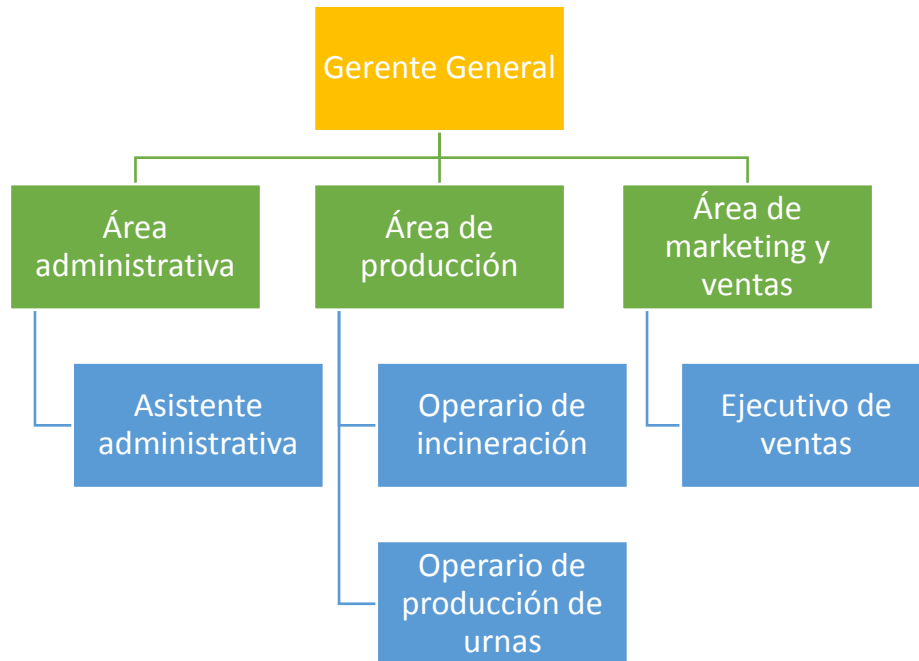


Figura No. 05: Estructura organizacional

Funciones de cada empleador:

Gerente general: dicha persona será el dueño/a del negocio, siendo así, el representante legal para cualquier tipo de documentación. Al ser la persona más importante dentro del emprendimiento tendrá que realizar varias actividades en donde predomine el liderazgo y coordinación con su equipo. Su sueldo será de \$900. A continuación, se presentarán varias funciones que debe llevar a cabo:

- Contratar el personal adecuado para el negocio.
- Realizar reuniones de control con su equipo de trabajo para llegar a sus objetivos a corto y largo plazo.
- Ser el responsable de analizar y buscar soluciones a problemas del negocio.

- Firmar documentación importante para el funcionamiento de la empresa; como por ejemplo, firmar órdenes de compra de materia prima, contratos con veterinarias aliadas, etc.
- Tener contacto directo con los clientes.
- Crear ideas de mejora y crecimiento.

Asistente administrativa: será la encargada de estar dentro de la oficina Norte para atención al cliente, su salario será de \$450. Sus principales funciones son:

- Entrega del producto final al cliente.
- Recepción de llamadas.
- Control de nómina.
- Compras a proveedores y recepción de materia prima.
- Valija.
- Pagar servicios básicos.
- Atender visitas
- Realizar informes semanales de su trabajo para presentar al gerente general.

Operario de incineración: se encargará de realizar todo el proceso de cremación de las mascotas, es de vital importancia dentro del negocio. Se puede encontrar las funciones detalladas en el proceso de Bizagi, su remuneración será de \$400.

Operario de producción de urnas: es una persona importante para el desarrollo de la idea de negocio. Sus funciones y procedimiento se encuentran detalladas en el proceso de Bizagi. El salario a pagar es de \$400 y deberá realizar la producción de urnas basada en la cantidad proyectada de ventas.

Ejecutivo de ventas: es la persona que representará a la empresa; es decir es quien realice todo tipo de negociaciones de venta del producto y servicio, su salario será de \$500. También, será el encargado de cumplir las siguientes actividades:

- Brindar asesoría de producto y servicio que ofrece la compañía.
- Atención al cliente.
- Asistir a capacitaciones de ventas.
- Buscar soluciones a cualquier inconveniente que tenga un cliente.
- Buscar posibles negocios que puedan requerir el producto y servicio de incineración para mascotas y urnas biodegradables a base de barro.
- Establecer e implementar estrategias de ventas y crecimiento de ventas

6.4. Infraestructura de oficinas

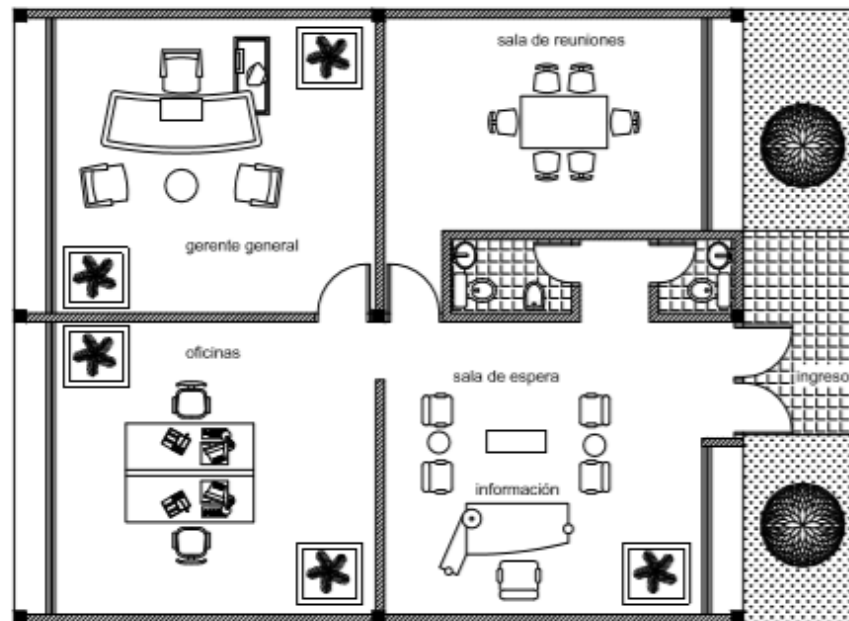


Figura No. 06: Infraestructura oficina Norte

La imagen presentada es la infraestructura de la oficina Norte, la cual constará de un puesto de recepción para la/el asistente administrativo/a, 2 baños, 1 sala de reuniones para el encuentro con la Junta Directiva y equipo de trabajo, en la parte de atrás se podrá encontrar a la oficina del gerente general y 2 puestos de trabajo para personal de la empresa, uno de ellos el/la ejecutivo/a de ventas. En la presente oficina se dará información del producto y servicio, se entregará el producto final y se realizará todo tipo de trámite administrativo del negocio.

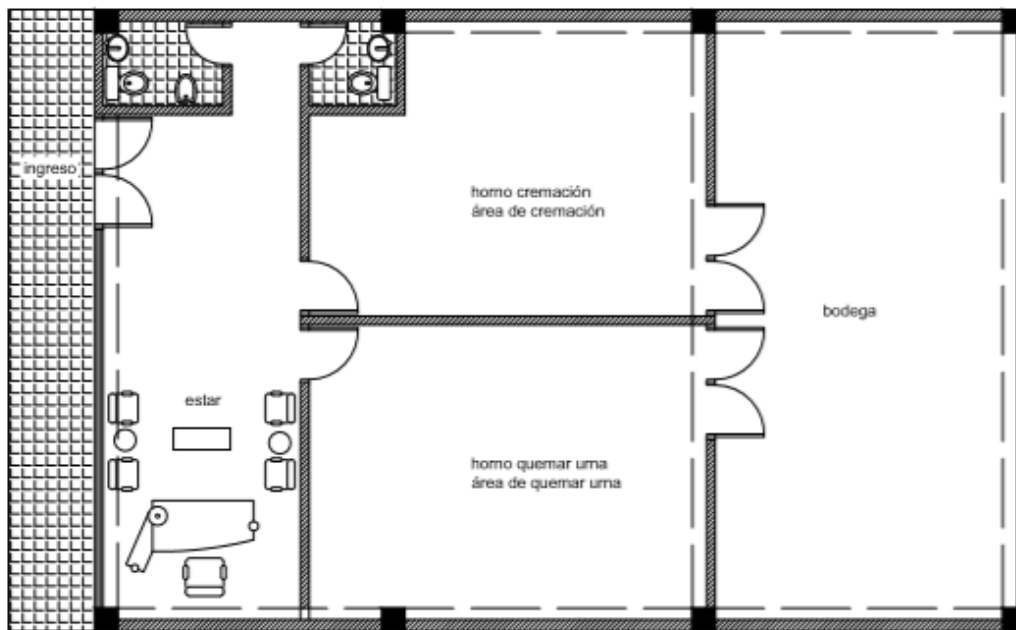


Figura No. 07: Infraestructura galpón Calderón

Debido a leyes establecidas por el cuidado del medio ambiente, seres humanos y animales se debe tener un espacio lejano a la población de la ciudad, entonces se decidió tener un galpón en Calderón, el lugar tendrá 2 baños, sala de espera, 2 áreas, una para el proceso de incineración de la mascota y otra para el proceso de producción de la urna de barro, en la parte de atrás se encontrará una bodega amplia en dónde se colocará la materia prima y las urnas que ya estén listas para su uso. De éste lugar saldrá el producto final hacia la oficina Norte para su entrega.

6.5. Cadena de valor

Tabla No. 16: Cadena de valor

A D C E T I S V O I D P A R D D T E E S	Infraestructura de la empresa					M A R G E N
	Constará de un gerente general, un asistente administrativo, un operario para cremación, un operario para producción de urnas y un ejecutivo de ventas.					
	Gestión de talento humano					
	La/el asistente administrativa/o será la/el encargado/a de realizar las capacitaciones necesarias al equipo de trabajo, calculo de nómina, encuesta de satisfacción, proponer mejoras en los aspectos negativos que se observen con los resultados obtenidos.					
	Desarrollo de tecnología					
Se desarrollará un blog personal del negocio y se utilizará maquinaria industrial; es decir un horno para cremación de mascotas y un horno para quemar las urnas de barro						
Adquisición y compras						
La/el asistente administrativa/o será la/el encarg/oa de realizar todo el procedimiento de compra de: maquinaria, materia prima, suministros y lo necesario conforme avance el tiempo						
A C T R I V I M I A D R A I D E S S	Logística de entrada	Operaciones	Logística de salida	Marketing y ventas	Servicio Post ventas	M A R G E N
	1. Compra de materia prima a proveedores nacionales. 2. Recepción de materia prima en galpón - Calderón	PROCESO DE INCINERACIÓN 1. Después de retirar la mascota a domicilio, ingresarla al horno correspondiente por el tiempo indicado (*ver flujograma de proceso) PROCESO DE PRODUCCIÓN DE URNA 2. Colocar la mezcla del barro y arcilla en el torno, con el movimiento circular ir dando la forma a la urna, si es biodegradable dejar secar por 24horas, de lo contrario ingresar la urna al horno correspondiente por el tiempo indicado (*ver mapa de flujograma) 3. Colocar cenizas, turba, semillas, tierra abonada	1. Traslado de urna final a la oficina central y color las urnas sobrantes en la bodega del galpón. 2. Impresión de cuidado de planta en papel de arroz 3. Entrega al cliente después de ser notificados	1. Venta directa con el cliente. 2. Publicidad mediante blog y redes sociales 3. Ejecutivo de ventas realizará la venta del servicio y producto a clientes. 4. Asistencia a eventos de mascotas y eventos ecológicos.	1. Retiro de la mascota a domicilio. 2. Recepción de sugerencias y quejas.	

De acuerdo a la imagen presentada de la cadena de valor, se puede establecer las actividades de soporte y primarias en las que se basa la empresa Ecourns. Por lo tanto, en las actividades de apoyo son el sustento de las actividades primarias, aquí se puede encontrar la infraestructura, gestión de talento humano, desarrollo de tecnología y compras; dicho en otras palabras, actividades que son necesarias para el buen funcionamiento de la empresa, pero no son las más importantes.

Entonces, dentro de las actividades primarias se encuentra la logística interna, la cual se base el proceso de solicitud de compra de materia prima, la compra y recepción, la parte de operaciones va ligado a los flujogramas de procesos ya que ahí se encuentra toda la información detallada del proceso de cremación y producción de urnas de barro. En la logística de salida se entregará el producto al cliente; debido a que es un tema eco amigable con el medio ambiente se

decidió entregar instrucciones impresas en papel de arroz, donde constará el cuidado que debe tener la planta para su correcto crecimiento. Finalmente, el servicio a domicilio y quejas que puedan tener los clientes es un servicio post venta.

6.6. Estructura legal

Ecours será una sociedad anónima dónde la representante legal será Dolly Daniela Marulanda Morochz, junto con 2 socios, Alejandro Ponce Vallejo y Dolly Morochz Gaete. Según la Superintendencia de Compañías el monto mínimo es de 800 dólares de los Estados Unidos de América. “La Junta General formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía” (Anónimo, Derecho Ecuador, s.f.). Para constituir esta empresa se deberán seguir los siguientes pasos:

1. “Reserva un nombre en la Superintendencia de Compañías.
2. Elabora el estatuto social con el abogado.
3. Abre una cuenta de integración en el banco.
4. Eleva a escritura pública el estatuto social donde un notario.
5. Aprueba el estatuto la Superintendencia de Compañías.
6. El Diario Nacional publica la resolución aprobada.
7. Obtén permisos en el municipio.
8. Inscribe tu compañía en el Registro Mercantil.
9. Realiza la Junta Directiva con los accionistas.
10. Obtén los documentos habilitados en la Superintendencia de Compañías.
11. Inscribe el nombramiento del Representante Legal en el Registro Mercantil.

12. Obtén el RUC en el SRI.

13. Obtén la carta para el banco en la Superintendencia de Compañías”

(Anónimo, Cuida tu futuro, s.f.)

7. EVALUACIÓN FINANCIERA (Ortega, 2017)

7.1. Proyección de ingresos, costos y gastos

La proyección de ingresos parte de la información presentada en el capítulo 5 respecto al tipo y tamaño de las urnas, se había establecido las urnas biodegradables y las urnas tipo maceta, con el tamaño pequeño, mediano y grande en cada una. La proyección inicial determina la comercialización de 60 urnas mensuales en base de la siguiente división, que consta con el precio de cada urna:

Tabla No. 16: Total de proyección de urnas

Proyección unidades	Cantidad inicial	Precio
Urna bio pequeña	18	125,00
Urna bio mediana	9	170,00
Urna bio grande	6	230,00
Maceta pequeña	12	125,00
Maceta mediana	9	170,00
Maceta grande	6	230,00
Total proyección	60	

El precio incluye la urna y el servicio de cremación de las mascotas, con un precio diferenciado según su tamaño. El crecimiento en la producción y comercialización de las urnas toma en cuenta la industria propia de la empresa que es \$96.030 (actividades de sepultura e incineración) y el crecimiento de una industria relacionada M750003 (actividades de asistencia veterinaria), esta tasa de crecimiento es 10,72% anual, este porcentaje determina el ritmo de crecimiento de la empresa. En base de esta información se presenta la siguiente proyección de ingresos:

Tabla No. 17: Ingresos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos EcoUrns	114.840	130.477	148.243	168.428	191.361

En lo que respecta a los costos unitarios de producción se utiliza la información presentada en el capítulo 5 y se relaciona con el crecimiento que tiene la producción y comercialización:

Tabla No. 18: Costos urna

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Costos EcoUrns	23.591	25.550	26.592	27.718	28.880

El margen entre ingresos y costos es 79,46% en el año 1 y se incrementa hasta 84,91% en el año 5, como resultado directo del crecimiento en la operación de la empresa.

La proyección de gastos y salarios del personal administrativo se proyecta conforme el uso de la inflación promedio de 2,61%, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla No. 19: Gastos generales y sueldos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos sueldos	20.318	22.213	22.772	23.346	23.935
Gastos generales	27.822	27.466	28.066	28.795	29.542

Los gastos generales incluyen la información mencionada en el capítulo 5 sobre los egresos vinculados al servicio de cremación, adicionalmente se agrega los gastos asociados a la promoción de EcoUrns.

7.2 Inversión inicial, estructura de financiamiento y capital de trabajo

7.2.1. Inversión inicial

La adquisición de maquinaria, vehículos y equipamiento se muestra en la siguiente tabla de inversión en propiedad, planta y equipo:

Tabla No. 20: Propiedad planta y equipo

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	104.880,00
Vehículos	25.000,00
Maquinaria	67.085,00
Mobiliario	3.500,00
Equipos de Computación	3.295,00
Instalaciones	6.000,00

Los gastos en activos intangibles se asocian con los gastos de apertura, que son ejecutados en la etapa previa al funcionamiento de la empresa:

Tabla No. 21: Activos intangibles

ACTIVOS INTANGIBLES	21.776,53
Solicitud de registro sanitario producto	1.800,00
Registro de marca IEPI	700,00
Gastos asociados importación equipos	18.476,53
Gastos constitución empresa	800,00

El último componente de la inversión inicial es el capital de trabajo, que tiene una cifra de \$ 4.563,24.

La unión de estos datos determina la siguiente inversión inicial:

Tabla No. 22: Inversión inicial

Propiedad, Planta y Equipo	104.880,00
Activos intangibles	21.776,53
Capital trabajo inicial	4.563,24
Inversión Inicial	131.219,77

7.2.2. Capital de trabajo

En base de la información del estado de flujo de efectivo mensual, la empresa EcoUrns requiere un capital de trabajo inicial de \$ 4.563,24, este valor debe formar parte de la inversión inicial, con el fin de que la empresa no requiera financiamiento adicional durante los cinco años de evaluación. En lo que respecta al capital de trabajo contable tiene un crecimiento constante durante el

período de evaluación porque las cuentas porque el activo corriente crece en mayor rapidez que el pasivo corriente, debido al pago del crédito inicial.

7.2.3. Estructura de financiamiento

La estructura de financiamiento de EcoUrns se muestra en la tabla:

Tabla No. 23: Estructura de financiamiento

Capital propio	70,00%	91.853,84
Préstamo	30,00%	39.365,93
Inversión inicial		131.219,77
Tasa interés		10,21%
Plazo (años)		5
Cuota mensual		840,48

7.3. Proyección de estado de resultados, situación financiera, estado de flujo de efectivo y flujo de caja

7.3.1. Estado de resultados

La información condensada en el estado de resultados proyectado:

Tabla No. 24: Estado de resultados

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	114.840	130.477	148.243	168.428	191.361
Costo materia prima	23.591	25.550	26.592	27.718	28.880
UTILIDAD BRUTA	91.249	104.927	121.651	140.710	162.481
Gastos sueldos	20.318	22.213	22.772	23.346	23.935
Gastos generales	27.822	27.466	28.066	28.795	29.542
Gastos de depreciación	2.230	2.230	2.230	1.342	1.342
UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS Y PARTICIP.	40.878	53.017	68.582	87.228	107.662
Gastos de intereses	3.727	3.047	2.293	1.459	536
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN	37.151	49.970	66.288	85.768	107.126
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	5.573	7.496	9.943	12.865	16.069
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	31.578	42.475	56.345	72.903	91.057
25% IMPUESTO A LA RENTA	7.895	10.619	14.086	18.226	22.764
UTILIDAD NETA	23.684	31.856	42.259	54.677	68.293

EcoUrns obtiene una utilidad neta de \$ 23.684 en el año 1, que es el 20% los ingresos, en el año 5 esta relación aumenta a 35%, esto es una primera muestra de la viabilidad del proyecto.

7.3.2. Estado de situación financiera

El estado de situación financiera:

Tabla No. 25: Estado de situación financiera

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ACTIVOS	131.220	150.684	175.891	210.882	257.556	317.001
Corrientes	4.563	26.258	53.695	90.917	138.933	199.720
Efectivo	4.563	24.035	51.178	88.079	135.735	196.271
Cuentas por Cobrar	-	1.914	2.175	2.471	2.807	3.189
Inventarios	-	228	253	268	281	259
Inventarios Materia Prima		51	56	62	69	-
Inventarios Sum. Fabricación	-	30	33	37	41	-
No Corrientes	126.657	124.426	122.196	119.965	118.623	117.281
Propiedad, Planta y Equipo	104.880	104.880	104.880	104.880	104.880	104.880
Depreciación acumulada	-	2.230	4.461	6.691	8.033	9.376
Intangibles	21.777	21.777	21.777	21.777	21.777	21.777
Amortización acumulada	-	-	-	-	-	-
PASIVOS	39.366	35.146	28.498	21.230	13.227	4.379
Corrientes	-	2.139	2.529	3.054	3.677	4.379
Cuentas por pagar proveedores	-	242	268	297	329	364
Sueldos por pagar	-	667	667	667	667	667
Impuestos por pagar	-	1.230	1.594	2.090	2.681	3.348
No Corrientes	39.366	33.007	25.968	18.176	9.549	-
Deuda a largo plazo	39.366	33.007	25.968	18.176	9.549	-
PATRIMONIO	91.854	115.537	147.393	189.652	244.329	312.622
Capital	91.854	91.854	91.854	91.854	91.854	91.854
Utilidades retenidas	-	23.684	55.540	97.798	152.476	220.768

El estado de situación financiera muestra las siguientes políticas financieras asumidas por la gerencia:

Cuentas por cobrar: 80% contado – 20% crédito a 30 días

Cuentas por pagar: 50% contado – 50% crédito a 30 días

Destino utilidades: acumulación desde el año 1 en la cuenta de efectivo.

El inventario de materia prima no representa un elevado desembolso para la empresa, ya que constituyen el 1% de los activos corrientes, esto se debe al bajo costo de la materia prima involucrada en el proceso de elaboración del producto. La política de inventario determina el 10% mensual de la planeación de producción del mes siguiente.

7.3.3. Estado de flujo de efectivo

El estado de flujo de efectivo:

Tabla No. 26: Flujo de efectivo

AÑOS	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Actividades Operacionales	-	25.830	34.182	44.693	56.283	70.086
Utilidad Neta		23.684	31.856	42.259	54.677	68.293
+ Depreciación		2.230	2.230	2.230	1.342	1.342
- Δ CxC		(1.914)	(261)	(296)	(336)	(382)
- Δ Inventario PT	-	(228)	(25)	(15)	(13)	22
- Δ Inventario MP	-	(51)	(5)	(6)	(7)	69
- Δ Inventario SF		(30)	(3)	(4)	(4)	41
+ Δ CxP PROVEEDORES		242	26	29	32	35
+ Δ Sueldos por pagar		667	-	-	-	-
+ Δ Impuestos		1.230	364	496	591	666
Actividades de Inversión	(126.657)		-	-	-	-
- Adquisición PPE y intangibles	(126.657)		-	-	-	-
Actividades de Financiamiento	131.220		(7.039)	(7.792)	(8.626)	(9.549)
+ Δ Deuda Largo Plazo al final del periodo	39.366	33.007	(6.918)	(7.792)	(8.626)	(9.549)
- Pago de dividendos		-	-	-	-	-
+ Δ Capital	91.854		-	-	-	-
INCREMENTO NETO EN EFECTIVO	4.563	19.472	27.143	36.901	47.656	60.536
EFECTIVO AL FIN DEL PERÍODO		4.563	24.035	51.178	88.079	135.735
TOTAL EFECTIVO FINAL DE PERÍODO	4.563	24.035	51.178	88.079	135.735	196.271

El capital de trabajo inicial se expresa como saldo final del año 0, lo que indica que la empresa tiene un colchón de liquidez para la operación durante el año 1, a partir del año 2 la empresa es sustentable para financiar su operación.

El capital de trabajo inicial se expresa como saldo final del año 0, lo que indica que la empresa tiene un colchón de liquidez para la operación durante el año 1,

a partir del año 2 la empresa es sustentable para financiar su operación, como se muestra en el incremento de la cuenta de efectivo al final del período.

7.3.4. Flujo de caja del proyecto

El flujo de caja del proyecto:

Tabla No. 27: Proyección de flujo de caja

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJOS DEL PROYECTO	(131.219)	30.362	36.577	46.103	56.764	103.759

El flujo de caja del proyecto tiene un incremento desde el año 1 hasta el año 5, esto es otra muestra de la viabilidad financiera de la operación de EcoUrns, debido a que existe una entrada de efectivo mayor a la salida de efectivo. Lo cual es una conclusión positiva porque la empresa tiene una acumulación neta de activos líquidos a disposición del proyecto.

7.4. Flujo de caja del inversionista, tasa de descuento y criterios de valoración

7.4.1. Flujo de caja del inversionista

El flujo de caja del inversionista entre el año 1 y 5 es el siguiente:

Tabla No. 28: Proyección de flujos de inversionista

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
FLUJOS INVERSIONISTA	(91.853)	21.533	27.518	36.790	47.170	93.854

El flujo de caja del inversionista positivo está relacionado con el flujo del proyecto y se constituye en la acumulación neta de efectivo a disposición de los accionistas, como es mayor a la inversión en el año 0, muestra que los accionistas incrementan su riqueza con la decisión de inversión en la empresa.

7.4.2. Cálculo de la tasa de descuento

Los datos utilizados para el cálculo de la tasa de descuento son los siguientes:

Tabla No. 29: Cálculos para la tasa de descuento

Tasa libre de riesgo	1,83%
Rendimiento del Mercado	9,36%
Beta	0,75
Beta Apalancada	0,68
Riesgo País	8,01%
Tasa de Impuestos	25,00%
Participación Trabajadores	15,00%
Escudo Fiscal	36,25%
Razón Deuda/Capital	43%
Costo Deuda Actual	10,21%

El resultado es WACC = 18,22% y CAPM = 21,89%.

7.4.3 Criterios de valoración

Los resultados obtenidos en la evaluación financiera del plan de negocios son los siguientes:

Tabla No. 30: Flujo de caja y del inversionista

Flujo de caja del proyecto		Flujo de caja del inversionista	
VAN (valor actual neto)	\$ 45.718	VAN (valor actual neto)	\$ 40.559
TIR (tasa interna retorno)	24,19%	TIR (tasa interna retorno)	29,79%
PRI (Período recuperación inversión - años)	4,27	PRI (Período recuperación inversión - años)	4,21

El análisis de los criterios de valoración es favorable por tres condiciones:

- La inversión inicial se recupera en 4,2 años
- Los flujos de caja del proyecto e inversionista generan una cantidad de dinero mayor a la inversión inicial.
- Los flujos de caja tienen la capacidad de crear riqueza para los accionistas en un nivel superior a otras inversiones del mercado.

7.5. Índices financieros

Tabla No. 31: Índices financieros

LIQUIDEZ	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	INDUSTRIA
Razón corriente	12,27	21,23	29,77	37,78	45,61	1,13
Prueba acida	12,13	21,09	29,65	37,68	45,55	1,13
ENDEUDAMIENTO						
Razón deuda / capital	30,42%	19,33%	11,19%	5,41%	1,40%	71%
ACTIVIDAD						
Rotación activos fijos	0,9	1,1	1,2	1,4	1,6	2,60
RENTABILIDAD						
MARGEN BRUTO	79,46%	80,42%	82,06%	83,54%	84,91%	72,07%
MARGEN OPERACIONAL	35,60%	40,63%	46,26%	51,79%	56,26%	7,19%
MARGEN NETO	20,62%	24,42%	28,51%	32,46%	35,69%	4,58%

Como complemento al cálculo de los criterios de valoración se compara los índices financieros de EcoUrns con la industria; el resultado es alentador porque la empresa propuesta tiene mejores índices que sus competidores.

CONCLUSIONES GENERALES

- Con respecto al análisis externo (PESTEL), se puede concluir que para el negocio de producción y comercialización de urnas biodegradables a base de barro con servicio de incineración para mascotas que se convertirán en una planta, los factores en Quito aceptan el proyecto ya que en el aspecto político existen leyes que cuidan del medio ambiente y tienen mayor control de cuidado para personas que desarrollan ideas nuevas de negocio en dónde predominen aspectos ambientales. En lo económico, se generarán fuentes de empleo, el crecimiento del PIB también favorecerá y el incremento del salario mínimo permitirá que la gente pueda consumir más de lo normal y así pueda optar por un servicio y producto diferente. En el aspecto social, encontramos que figuras de barro se entrega como símbolo de la muerte de una persona y los indios perciben la muerte como una etapa donde existirá una mejor vida. La tecnología del país ha ido avanzando en lo que respecta a maquinaria, formas de comunicación vía páginas web, claro está sin compararse con potencias mundiales como Estados Unidos o China. Por otra parte, un elemento bastante fundamental para la evaluación del presente proyecto es el tema ambiental, lo cual menciona que uno de los problemas que tiene el Ecuador es la deforestación, entonces, la reforestación que realizará Ecourns beneficiará al ecosistema con mayor oxígeno.
- El análisis PORTER refleja una oportunidad para el negocio, a pesar de que exista competencia directa, Life Urns, porque puede ser la misma idea de negocio (producción de urnas biodegradables) pero no utiliza la misma materia prima. También, cabe recalcar que el CIUU del giro de negocio está dentro de la cremación para seres humanos, lo cual representa un error debido a que no se puede comparar a un animal con un ser humano, por sus diferentes cualidades; por ende, el proceso de cremación no será el mismo; así como también, Ecourns no se puede comparar con un crematorio o funeraria para persona. Por otra parte, la

negociación con proveedores y clientes será de gran facilidad ya que así como existen varias veterinarias y familias que adoran a su mascota, también existen varios lugares en donde comprar la materia prima.

- Al analizar al cliente, se considera que el proyecto es llamativo para ellos, teniendo como resultado, que sí optarían por este producto y servicio.
- Gracias a la experiencia de las personas entrevistadas, se concluye que hay un gran mercado objetivo, lo único que se debe tomar en cuenta es la dificultad que todavía se tiene por cambiar la cultura de respeto hacia un ser vivo (mascota) y el lugar en donde viven (medio ambiente)
- La generación del plan de marketing tiene énfasis en el posicionamiento de la marca EcoUrns, es por ello que genera una identificación corporativa basada en el eje central de la idea de negocio, que es el servicio de cremación para mascotas y la asociación con el cuidado del medio ambiente; la identificación de colores tiene relación directa con este propósito; además se implementa el uso de papel de arroz para las instrucciones de cuidado del producto como mecanismo de cuidado ambiental, esta medida también es implementada en la entrega de materia promocional con insumos reciclados.
- Dentro de la estructura organizacional de la empresa, se tendrá a un gerente general, un asistente administrativo, un operario de cremación, un operario para la producción de urnas biodegradables y un ejecutivo de ventas. Cada uno de ellos será el/la responsable de cumplir actividades específicas según su puesto de trabajo, en el futuro se espera poder implementar más personal para un eficaz crecimiento.
- La elaboración del plan financiero es favorable para la toma de decisión sobre la ejecución de la empresa, debido a que los flujos de caja generan mayor cantidad de dinero que la inversión inicial y la rentabilidad es superior al costo de oportunidad; por tanto, se propone

que la EcoUrns tenga un sistema de evaluación que mezcle indicadores referentes a la marcha comercial y financiera de la organización. Este control debe desarrollarse en base de los objetivos organizacionales trazados en la etapa inicial del proyecto, para lo cual se puede utilizar la metodología del Cuadro de Mando Integral mediante el uso de indicadores de alerta temprana.

Referencias

- Alcaíno, F. (6 de Marzo de 2019). *DUNA 89,7*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2019, de *DUNA 89,7*: <https://www.duna.cl/noticias/2019/03/06/de-las-diez-ciudades-mas-contaminadas-en-sudamerica-nueve-estan-en-chile/>
- Anónimo. (30 de Agosto de 2015). *El Telégrafo*. Obtenido de El Telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/1/3-de-cada-5-familias-tienen-una-mascota>
- Anónimo. (12 de Diciembre de 2017). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de Ley de Seguridad Social: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/03/12.-Ley-de-Seguridad-Social.pdf>
- Anónimo. (20 de Abril de 2018). *controlsanitario.gob*. Recuperado el 5 de Enero de 2020, de *controlsanitario.gob*: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Reglamento-establecimiento-de-servicios-funerarios-y-manejo-de-cada%CC%81veres.pdf>
- Anónimo. (17 de Noviembre de 2019). Obtenido de <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/ecu112185.pdf>
- Anónimo. (29 de Marzo de 2019). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1158-la-economia-ecuatoriana-crecio-14-en-2018>
- Anónimo. (31 de Julio de 2019). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2019, de Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IE Mensual.jsp>
- Anónimo. (31 de Julio de 2019). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2019, de Banco Central del Ecuador:

- <https://sintesis.bce.fin.ec/BOE/OpenDocument/1602171408/OpenDocument/opendoc/openDocument.faces?logonSuccessful=true&shareId=0>
- Anónimo. (29 de Marzo de 2019). *Camara de Comercio*. Obtenido de Camara de Comercio: <http://www.lacamara.org/website/wp-content/uploads/2018/02/Entorno-economico-ccg.pdf>
- Anónimo. (2011 de Noviembre de 3). *El Universo*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2019, de El Universo: <https://www.eluniverso.com/2011/11/03/1/1356/ecuador-gasta-40-millones-alimentar-sus-mascotas.html>
- Anónimo. (s.f.). *Cuida tu futuro*. Recuperado el 4 de Febrero de 2020, de Cuida tu futuro: <https://cuidatufuturo.com/pasos-crear-empresa-ecuador/>
- Anónimo. (s.f.). *Derecho Ecuador*. Recuperado el 5 de Enero de 2020, de Derecho Ecuador: <https://www.derechoecuador.com/sociedad-anonima>
- Anónimo. (s.f.). *El Comercio*. Recuperado el 1 de Octubre de 2019, de El Comercio: <https://especiales.elcomercio.com/2017/12/mascotas/>
- Anónimo. (s.f.). *INEC*. Obtenido de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Anónimo. (s.f.). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. Obtenido de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-continua-creciendo-en-tecnologia/>
- Anónimo. (s.f.). *Quito Gob.* Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de Quito Gob: http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20A%20C3%91OS%20ANTERIORES/ORDM-128%20-%20MASCOTAS%20-%20ANIMALES%20DOMESTICOS.pdf
- Castellanos, M. G. (18 de Septiembre de 2019). *El Comercio*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2019, de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/tendencias/sanciones-coip-maltrato-animal-asamblea.html>

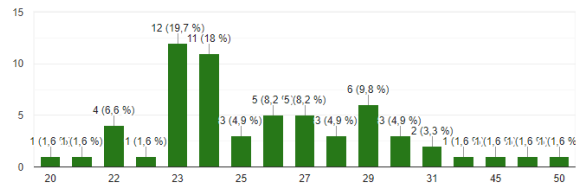
- Escobar, S. (14 de Mayo de 2019). Ingeniero Comercial . (D. Marulanda, Entrevistador)
- Gómez, V. (s.f.). *Lifeder*. Recuperado el 5 de Enero de 2020, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/problemas-ambientales-ecuador/>
- Oliva, C. (4 de Enero de 2020). Ingeniero Biotecnología. (D. Marulanda, Entrevistador)
- Ortega, B. y. (2017). *Contabilidad de costos: enfoque práctico-aplicaciones NIIF'S*. Quito.
- Porter, M. (2015). Comprender la estructura de un sector. *Harvard Business School Review*, 1 - 17.
- Pozo, E. F. (15 de Julio de 2019). *Ecuador en cifras*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2019, de Ecuador en cifras: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2019/Junio/Boletin_tecnico_de_empleo_jun19.pdf
- Pública, M. d. (s.f.). Requisitos para establecimientos nuevos. Quito, Pichincha, Ecuador: Dirección Provincial de Salud de Pichincha. Recuperado el 3 de Febrero de 2020

ANEXOS

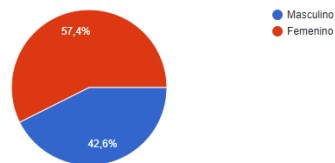
ANEXO 1

Resultados de encuestas (61 respuestas/54)

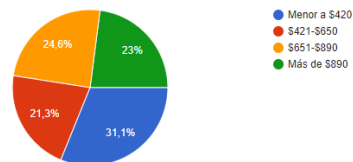
- Edad



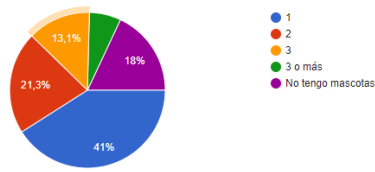
- Género



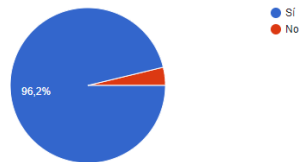
- ¿Entre cuánto oscila su salario mensual?



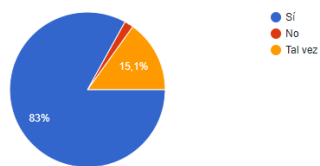
- ¿Tiene mascotas? Si su respuesta es sí, ¿cuántas?



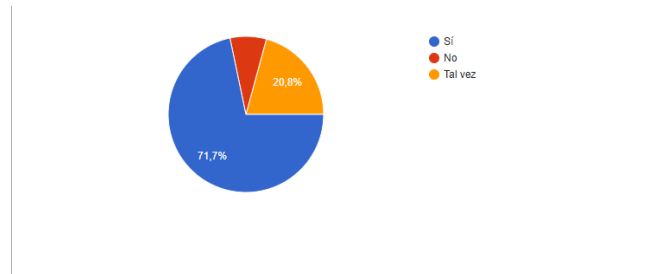
- ¿Considera a su mascota miembro de la familia?



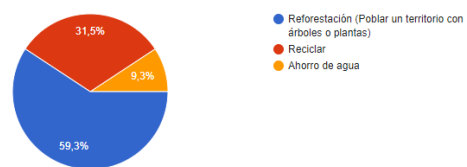
- Si tuviera la oportunidad de revivir el recuerdo de su mascota en otro ser vivo, ¿optaría por este servicio y producto?



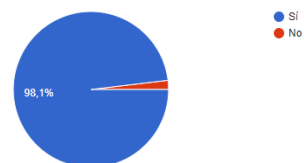
- ¿Elegiría el servicio de incineración para su mascota?



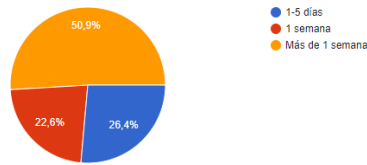
- ¿Cómo le gustaría ayudar al medio ambiente?



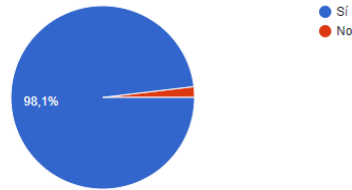
- Si tuviera la opción de realizar un entierro ecológico lo haría?



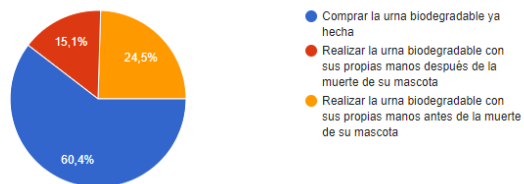
- ¿Cuánto tiempo cree que tarda en descomponerse el barro en la tierra?



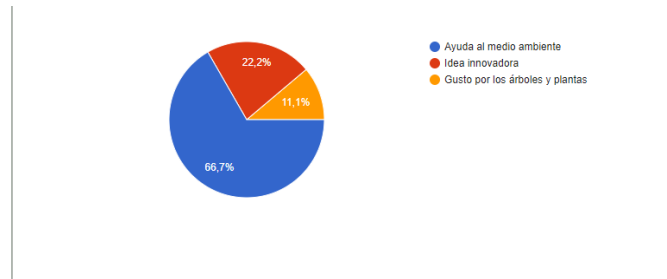
- ¿Desearía enterrar a su mascota en una urna biodegradable, dónde sus cenizas se convertirán en una planta?



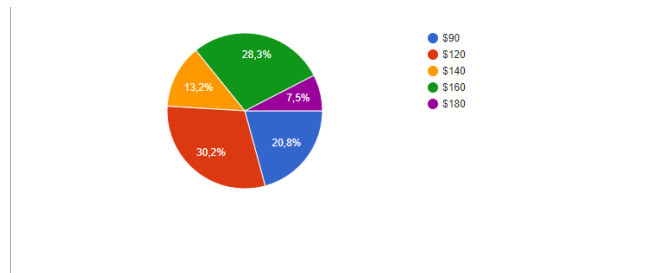
- ¿Usted estaría dispuesto a:



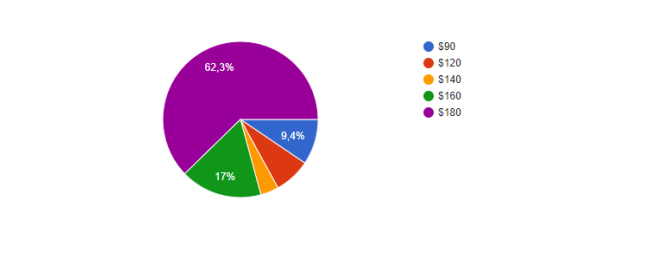
- ¿Por qué utilizaría una urna biodegradable con semillas de árboles o plantas?



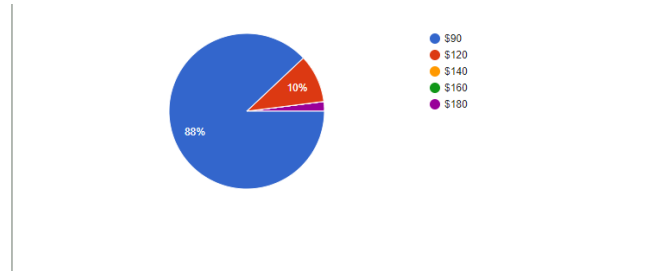
- ¿A qué precio dentro del rango \$90-\$180 consideraría el producto y servicio caro, pero aun así lo compraría?



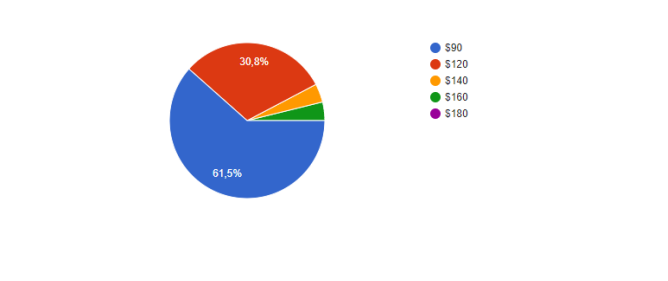
- ¿A qué precio dentro del rango \$90-\$180 consideraría este producto y servicio como muy caro y no lo compraría?



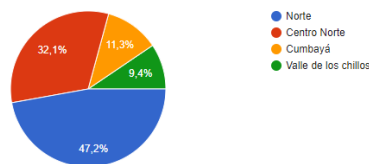
- ¿A qué precio dentro del rango \$90-\$180 consideraría el producto y servicio muy barato que le haría dudar de su calidad y no lo compraría?



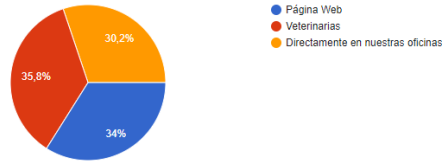
- ¿A qué precio dentro del rango \$90-\$180 consideraría el producto y servicio barato y aún así lo compraría?



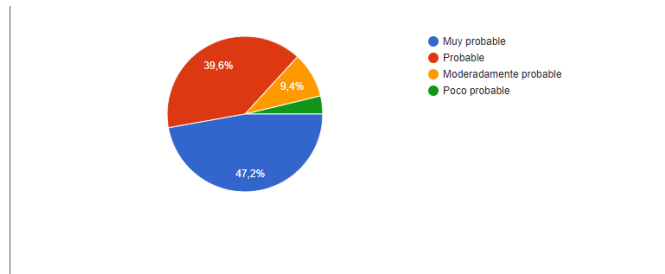
- ¿Dónde preferiría encontrarnos?



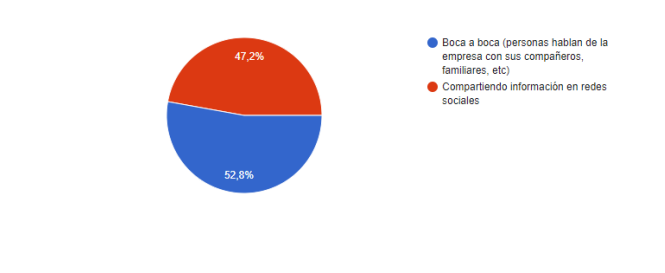
- ¿En dónde le gustaría comprar urnas biodegradables a base de barro que se convertirán en una planta en Quito?



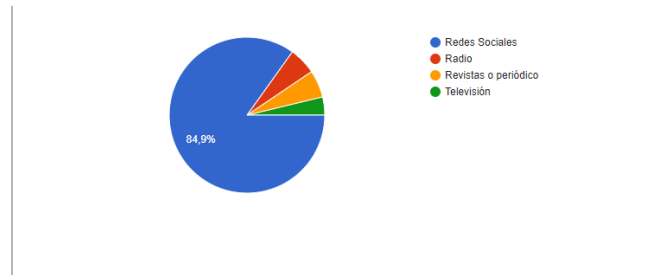
- Si este producto y servicio se encuentra disponible el día de hoy, ¿qué tan probable sería que recomiende a otros?



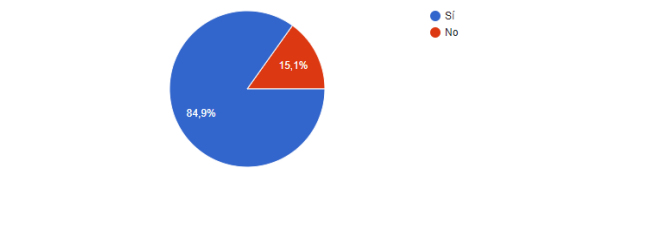
- Mediante cuáles medio recomendaría el producto y servicio?



- ¿Por cuál medio de comunicación preferiría conocer sobre el producto y servicio?

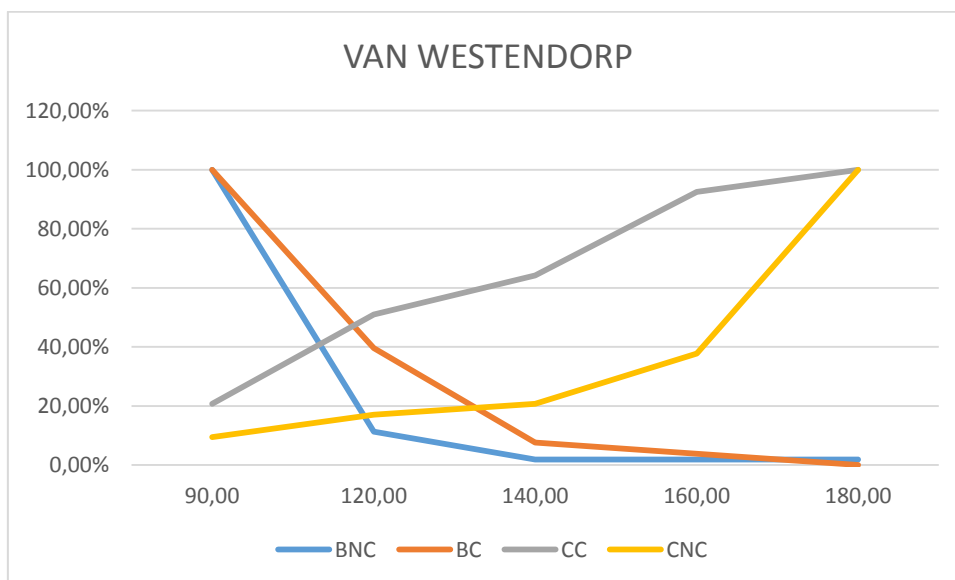


- ¿Desearía servicio a domicilio para retirar a su mascota y dirigirlo a nuestras instalaciones de cremación?




ANEXO 2

Resultados Van Westendorp




ANEXO 3

Caso Landed maquinaria

COSTO LANDED ECUADOR									
				Producto: MAQUINA PARA CREMAR ANIMALES					
	Capacidad por Contenedor	1 20'	30	AIR			USD x Kg/Cont/m:		
	Capacidad por Contenedor	1 40' HC		SEA	FCL		\$	1.450,00	
	Peso producto	6350 kgs		SEA	FCL		\$	1.650,00	
	Términos embarque	FOB MIAMI		SEA	LCL		\$	60,00	
	Partida Arancelaria	8417.80.90.80							
	Adv	10%							
	Fdfa	0,5%							
	Precio	65.000,00							

VIA	AIR	SEA	FCL
Cantidad unidades			1
Costo FOB Unit	65.000,00		65.000,00
Peso total Kg	-		6.350,00
#Contenedores 20"	0		1,00
#Contenedores 40" HC	0		0
Cost	-		65.000,00
Freight	-		1.450,00
Insurance (2%)	-		1.329,00
TOTAL CIF	-		67.779,00
<u>Gastos origen</u>	50,00		-
<u>Gastos destino</u>	-		-
*Handling+Import doc+Coordination fee+ISPS	260,00		90,00
*Collect Fee (5% over freight + origin charges) - Min USD50.00	50,00		72,50
* Ag. Aduana - Tramite de aduana	420,00		450,00
*Almacenaje (manejo de carga, bodegaje aéreo, marítimo)	70,00		130,00
* Ag. Aduana - Tramite Certificaciones	-		-
* Inspección Intertek (Marroquinería)	-		-
*Certificacion INEN (Marroquineria)	-		-
*Certificacion INEN (Demas Productos Vasos, Platos, etc)	-		-
*Gastos adicionales (FCL 150 x BL, LCL 300, AIR 150)	150,00		150,00
*Emision documentación (costo por HBL)	-		60,00
*THC (Costo por Contenedor)	-		-
*Recargo Portuario (Costo por contenedor)	-		190,00
*Transporte Terrestre GYE-UIO	200,00		890,00
*Custodia Contenedores (Guayaquil hasta Quito)	-		-
*Candado de seguridad electrónico (Guayaquil hasta Quito)	-		80,00
*Cuadrilla y/o estiba e destino	80,00		152,00
* Otros	100,00		150,00
TOTAL GASTOS DESTINO	1.330,00		2.414,50
<u>Impuestos</u>			
Advalorem	-		6.777,90
Advalorem Especifico USD 5.50 x kg	-		-
Fodinfra	-		338,90
Tasa de Control	-		-
IVA (12%)	-		8.987,50
TOTAL IMPUESTOS	-		16.104,29
TOTAL GENERAL GASTOS (1+2+3)	1.380,00		18.518,79
SUB TOTAL LANDED	#¡DIV/0!	1.380,00	75.981,30
Factor de Importación	#¡DIV/0!	1.380,00	1,17
IMPUESTO SALIDA DE DIVISAS (ISD 5%)	-		3.250,00
TOTAL LANDED FINAL	#¡DIV/0!	1.380,00	79.231,30
Factor de Importación	#¡DIV/0!		1,22

Régimen Arancelario				
Arancel Advalorem: 10.00%	Ver Nota I.V.A.: 12%			
Arancel Específico: \$0.00	I.C.E.: 0%			
Fodinfra: 0.50%				
Unidad Física: Unidades				
Requisitos del INEN: NO				
INEN SENA: NO				
Producto del SAFP: NO				
Descripción Arancelaria				
8417	Hornos industriales o de laboratorio, incluidos los incineradores, que no sean eléctricos			
8417.80	- Los demás:			
8417.80.90	-- Los demás:			
8417.80.90.80	--- Los demás			
Códigos Suplementarios				
Cod.Sup.	Tributo	Valor	Detalle	Observaciones
0000	Arancel Advalorem	10.00	Los Demas	

							USD x Kg/Cont/m ³		
 <p>1827G Pricing with burners only View Item Compare Share Qty: \$4,435.00 Quick Overview Olympic Range & Test Oven gas line design, high fire (over 10) inches, and also Olympic wall oven gas line design for double broil and air equipped with ventilation system to ensure safe temperature. Test Ovens like this that provide, offer many advantages such as the ability to conduct research for pharmaceutical drugs and for use in facilities where space also required for medical or drug preparation. Test Ovens are the only other rational gas or propane and may be easily adapted for outdoor and indoor.</p>							AIR		\$ 6,39
	Capacidad por Contenedor	1	20'			30	SEA	FCL	\$ 1.450,00
	Capacidad por Contenedor	0	40'HC				SEA	FCL	\$ 1.650,00
	Peso producto	3,5	kgs				SEA	LCL	\$ 60,00
	Términos embarque	FOB MIAMI							
	Partida Arancelaria	8417.80.90.80							
Adv	10%								
Fdfa	0,5%								
Precio	1.435,00								

VIA	AIR		SEA FCL	
Cantidad unidades				1
Costo FOB Unit		1.435,00		1.435,00
Peso total Kg		-		3,50
#Contenedores 20"		0		1,00
#Contenedores 40" HC		0		0
Cost		-		1.435,00
Freight		-		1.450,00
Insurance (2%)		-		57,70
TOTAL CIF		-		2.942,70
<u>Gastos origen</u>		50,00		-
<u>Gastos destino</u>		-		-
*Handling+Import doc+Coordination fee+ISPS		260,00		90,00
*Collect Fee (5% over freight + origin charges) - Min USD50.00		50,00		72,50
* Ag. Aduana - Tramite de aduana		420,00		450,00
*Almacenaje (manejo de carga, bodegaje aéreo, marítimo)		70,00		130,00
* Ag. Aduana - Tramite Certificaciones		-		-
* Inspección Intertek (Marroquinería)		-		-
*Certificación INEN (Marroquinería)		-		-
*Certificación INEN (Demas Productos Vasos, Platos, etc)		-		-
*Gastos adicionales (FCL 150 x BL, LCL 300, AIR 150)		150,00		150,00
*Emision documentación (costo por HBL)		-		60,00
*THC (Costo por Contenedor)		-		-
*Recargo Portuario (Costo por contenedor)		-		190,00
*Transporte Terrestre GYE-UO		200,00		890,00
*Custodia Contenedores (Guayaquil hasta Quito)		-		-
*Candado de seguridad electrónico (Guayaquil hasta Quito)		-		80,00
*Cuadrilla y/o estiba e destino		80,00		152,00
* Otros		100,00		150,00
TOTAL GASTOS DESTINO		1.330,00		2.414,50
<u>Impuestos</u>				
Advalorem		-		294,27
Advalorem Especifico USD 5.50 x kg		-		-
Fodinfra		-		14,71
Tasa de Control		-		-
IVA (12%)		-		390,20
TOTAL IMPUESTOS		-		699,19
TOTAL GENERAL GASTOS (1+2+3)		1.380,00		3.113,69
SUB TOTAL LANDED	#¡DIV/0!	1.380,00	5.608,48	5.608,48
Factor de Importación	#¡DIV/0!	1.380,00	3,91	5.608,48
IMPUESTO SALIDA DE DIVISAS (ISD 5%)		-		71,75
TOTAL LANDED FINAL	#¡DIV/0!	1.380,00	5.680,23	5.680,23
Factor de Importación	#¡DIV/0!		3,96	

Régimen Arancelario

Arancel Advalorem: 10.00%
Arancel Especifico: \$0.00
Fodinfra: 0.50%

[Ver Nota I.V.A.:](#) 12%
I.C.E.: 0%

Unidad Física: Unidades
Requisitos del INEN: NO
INEN SENA: NO
Producto del SAFF: NO

Descripción Arancelaria

8417 Hornos industriales o de laboratorio, incluidos los incineradores, que no sean eléctricos
8417.80 - Los demás:
8417.80.90 -- Los demás:
8417.80.90.80 --- Los demás

Códigos Suplementarios

Cod.Sup.	Tributo	Valor	Detalle	Observaciones
0000	Arancel Advalorem	10.00	Los Demas	

